



KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Milla Jehkonen

TEEMARUOKAPÄIVÄT JUUAN ABC-LIIKENNEASEMALLA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Karelia AMMATTIKORKEAKOULU | OPINNÄYTETYÖ Toukokuu 2016 Matkailun koulutus Sirkkalantie 12 A 80200 JOENSUU 013 260 600 |
| Tekijä(t) Milla Jehkonen | |
| Nimeke Teemaruokapäivät Juuan ABC-liikenneasemalla Toimeksiantaja ABC Juuka | |
| Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Juuan ABC-asemalle teemaruokapäiväsuunnitelma. Tietoa asiakkaiden toiveista teemaruokapäiviä kohtaan kerättiin asiakaskyselyllä. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat aseman siisteyteen, viihtyvyyteen ja noutopöydän sekä salaattipöydän tarjonnan monipuolisuuteen. Toimeksiantajana toimi Juuan ABC, joka on osa Jukolan Osuuskauppaa ja S-ryhmää.</p> <p>Opinnäytetyötä varten toteutettiin asiakaskysely, joka toimi opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä. Kysely toteutettiin 8.2.2016–28.2.2016, eli se oli esillä ABC:llä kolmen viikon ajan. Vastauksia saatiin 34 kappaletta. Teemaruokapäiviä opinnäytetyöhön suunniteltaessa hyödynnettiin asiakaskyselyn vastausten lisäksi myös henkilökunnan mielipiteitä.</p> <p>Kyselystä saaduista vastauksista selvisi, että teemaruokapäivät ovat asiakkaiden mielestä toivottuja. Opinnäytetyössä käsiteltäviksi teemaruokapäiviksi valikoituivat perinneruokapäivä, grillinoutopöytä, vappubrunssi sekä kalanoutopöytä. Näille teemaruokapäiville on mietitty valmiit menukokonaisuudet noutopöytään ja salaattipöytään.</p> <p>Kyselyn avulla selvitettiin myös asiakastyytyväisyyttä, joka kyselyn vastausten perusteella on Juuan ABC:llä melko hyvä. Vastausten perusteella eniten toivottiin monipuolisuuden lisäämistä ja vaihtelua salaattipöytään.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan sanoa, että sekä asiakkaat että henkilökunta kaipaavat noutopöytään välillä vaihtelua teemaruokapäivien ja -buffetien muodossa, ja niiden järjestämistä pidetään tärkeänä.</p> | |
| Kieli suomi | Sivuja 45 Liitteet 3 Liitesivumäärä 7 |
| Asiasanat teemapäivät, liikennemyymälät, tuotteistaminen | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  Karelia UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | THESIS May 2016 Degree Programme in Tourism Sirkkalantie 12 A 80200 JOENSUU FINLAND +358 13 260 600 | |
| Author(s) Milla Jehkonen | | |
| Title Theme Days in ABC Juuka Commissioned by ABC Juuka | | |
| Abstract <p>The purpose of this thesis was produce a plan of theme days for ABC-station Juuka. Customers' opinions for theme days were collected by using a customer survey. The customers' opinions on stations tidiness and comfort were asked, as well as on the variety of the buffet and the salad bar. The study was executed for ABC Juuka which is a part of Jukola cooperative and S-Group.</p> <p>A customer survey which was executed for this study was used for collecting data. The survey was executed as a paper version and the customers had an opportunity to fill it between 8 February and 28 February 2016. In total 34 responses were received. In addition to the answers of the customer survey, the employees' opinions were also taken into account.</p> <p>The results of the customer survey showed that theme days are wanted. Themes which were chose for this study are traditional food, barbecue food, brunch of the first of May and seafood. Menus for the buffet and salad bar were planned for these themes.</p> <p>Customer satisfaction, which proved to be quite good, was also investigated by using the customer survey. The results of the survey showed that the most desired thing by the customers was more variety in the salad bar.</p> <p>The study proved that customers as well as the staff wish that theme days and theme buffets are organized in ABC Juuka.</p> | | |
| Language Finnish | Pages 45 Appendices 3 Pages of Appendices 7 | |
| Keywords theme days, stations, productization | | |

Sisältö

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| 1 Johdanto | 5 |
| 2 Tausta ja tarkoitus..... | 6 |
| 2.1 Opinnäytetyön aihe ja tarve | 6 |
| 2.2 Toimeksiantaja..... | 8 |
| 2.3 Liikenneasemien kehitys..... | 9 |
| 3 Teemaruokapäivien tuotteistaminen | 11 |
| 4 Asiakastyytyväisyys | 13 |
| 4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen | 13 |
| 4.2 Asiakastyytyväisyys osana asiakaskyselyä | 14 |
| 5 Teema- ja noutopöytäruokailu..... | 15 |
| 5.1 Teemaruokailun hyödyntäminen..... | 15 |
| 5.2 Noutopöytäruokailu..... | 15 |
| 6 Opinnäytetyön toteutus | 17 |
| 6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö | 17 |
| 6.2 Asiakaskyselyn suunnittelu..... | 19 |
| 6.3 Asiakaskyselyn toteuttaminen | 21 |
| 6.4 Luotettavuus ja eettisyys | 23 |
| 7 Asiakaskyselyn tulokset | 25 |
| 7.1 Vastaajien taustatiedot | 25 |
| 7.2 Vastaajien asiakastyytyväisyys..... | 26 |
| 7.3 Teemaruokapäivät ja -buffetit | 30 |
| 8 Teemaruokapäiväsuunnitelma | 33 |
| 8.1 Teemaruokapäivien järjestäminen Juuan ABC:llä | 33 |
| 8.1.1 Perinneruoka | 35 |
| 8.1.2 Grilliruoka | 36 |
| 8.1.3 Kalaruoat | 37 |
| 8.1.4 Vappubrunssi | 38 |
| 8.2 Teemaruokapäivien markkinointi ja hinnoittelu | 39 |
| 9 Pohdinta..... | 41 |
| Lähteet..... | 44 |

Liitteet

| | |
|---------|------------------------------|
| Liite 1 | Kyselylomake |
| Liite 2 | Saateteksti asiakaskyselylle |
| Liite 3 | Teemaruokapäivien menut |

1 Johdanto

ABC-liikennemyymälät ovat monelle tuttu näky tien varsilla. Ne ovat suosittuja pysähdys- ja ruokailupaikkoja niin matkailijoiden kuin paikallistenkin keskuudessa. Ketju on ollut tunnettu siitä, että asemat ja niiden tarjonta on samanlaista ympäri Suomen. Nyt ABC-ketju tähtää kuitenkin entistä yksilöllisempiin liikenneasemiin, ja teemaruokailut olisivatkin hyvä keino Juuan ABC:lle erottua monista muista liikenneasemista.

Opinnäytetyöni aiheena oli tehdä teemaruokapäiväsuunnitelma Juuan ABC-asemalle. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin asiakaskyselyä, jonka avulla selvitettiin asiakkaiden suosikkiteemaruokapäivät sekä kiinnostus teemaruokapäiviä kohtaan. Asiakaskysely suunnattiin Juuan ABC:n asiakkaille. Kyselyn tulosten pohjalta tehtiin toimipaikan hyödynnettäväksi teemaruokapäiväsuunnitelma, johon on suunniteltu valmiiksi menut neljälle erilaiselle teemaruokapäivälle- ja buffetille. Asiakaskyselyssä asiakkaat saivat itse tuoda esiin ideoita ja toiveita teemaruokapäivistä, joita ABC:llä voitaisiin järjestää. Kyselyn avulla selvitettiin myös asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Heiltä kysyttiin, kuinka tyytyväisiä he ovat salaattipöydän ja noutopöydän tarjonnan monipuolisuuteen sekä kuinka he kokevat ravintolan viihtyvyyden ja siisteyden olevan kunnossa. Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi teemaruokapäivät ABC:llä, koska ABC-ketjun ravintolat muuttuvat yhä enemmän ravintolamaisemmiksi ja varsinkin pienemmillä paikkakunnilla ne ovat tärkeitä tapaamispaikkoja.

Tuotteistaminen on olennainen osa opinnäytetyötäni, koska siinä suunnitellaan teemaruokapäiviä valmiiksi kokonaisuuksiksi. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, koska siinä suunniteltiin valmiit menut toimeksiantajan käyttöön. Työstä löytyy myös valmiit menukortit eri teemaruokapäiville.

Valmiit menukokonaisuudet mahdollistavat teemaruokapäivien mahdollisimman helpon käyttöönoton toimipaikalle. Näin toimeksiantajan ei tarvitse miettiä enää teemaruokapäivien menuja, vaan ne on suunniteltu valmiiksi ja toimeksiantajalle jää teemaruokapäivien järjestäminen.

Opinnäytetyössäni esittelen aluksi tarkemmin opinnäytetyöni aihetta, tarvetta opinnäytetyölle sekä sen toimeksiantajaa. Tietoperustassa on tietoa liikennease-
mien kehityksestä ja nykytilanteesta, tuotteistamisesta sekä yleisestä asiakasty-
tyväisyydestä. Tietoperustassa on tietoa myös niin teemaruokailusta kuin nouto-
pöytäruokailustakin. Sen jälkeen esitellään opinnäytetyön toteuttamiseen liittyvät
vaiheet aina asiakaskyselyn suunnittelusta toteutukseen ja aikatauluun. Opinnäy-
tetyön loppupuolelta löytyvät asiakaskyselyn tulokset sekä niitä apuna käyttäen
koottu teemaruokapäiväsuunnitelma. Lopuksi pohditaan opinnäytetyöprosessia
sekä sitä, miten opinnäytetyöni toivottavasti tulee vaikuttamaan teemaruokapäi-
vien järjestämiseen Juuan ABC-aseamalla.

2 Tausta ja tarkoitus

2.1 Opinnäytetyön aihe ja tarve

Opinnäytetyöni aiheena oli suunnitelma teemaruokapäivistä Juuan ABC-ase-
malle. Toimeksiantajaksi valikoitui Juuan ABC, koska työskentelen itse siellä.
Teemaruokapäiväsuunnitelma tehtiin asiakkaiden mielipiteitä kuunnellen. Tie-
donkeruumenetelmänä suunnitelmassa käytettiin asiakaskyselyä. Teemaruoka-
päivät ovat Juuan ABC:llä hyvä keino tuoda vaihtelua noutopöytään, koska tällä
hetkellä ruokalistat tulevat neljän viikon kierrolla, joten samat ruuat toistuvat
melko usein. Teemaruokapäivät on myös hyvä keino saada lisää asiakkaita ruo-
kailemaan viikonloppuisin, erityisesti talviaikaan, jolloin ruoan menekki on huo-
nompi. Asiakkaiden toiveita kuuntelemalla ja heidän ideoidensa pohjalta kootta-
via teemaruokapäiviä järjestämällä asiakkaat voivat kokea vaikuttavansa toimi-
paikan tarjontaan sekä saavat maistella ruokia, joita ovat noutopöytään toivoneet.
Teemaruokapäivät täydentävät jo entisestään laajaa ravintolatuotevalikoimaa
Juuan ABC:llä. Ne ovat keino aktivoida asiakkaita, jotka muutoin eivät ruokaile
usein ABC-asevilla. Niiden kautta on myös mahdollista saada esimerkiksi lou-
nasasiakkaat ruokailemaan ABC:llä myös viikonloppuisin perheen tai ystävien
kanssa. Juuan ABC:llä ei ole olemassa aikaisempaa suunnitelmaa teemaruoka-
päivistä, ja tähän saakka on järjestetty vain satunnaisia pitsa-, tortilla- ja hampu-
rilaisbufetteja.

Näiden lisäksi on ollut myös ketjulta suoraan tulevat juhlapäivien teemaruokailut, kuten isänpäivän ja äitienpäivän noutopöydät. Välillä on mietitty ideaa esimerkiksi filippiiniläisen ruuan viikosta, mutta ideoita ei ole koskaan toteutettu. Opinnäytetyöni kautta toivonkin, että ideoihin tartuttaisiin helpommin ja niitä alettaisiin rohkeasti kokeilemaan ja siten tuotaisiin kaivattua vaihtelua ja yksilöllisyyttä liikenneaseman ravintolan tarjontaan.

Teemojen ottaminen mukaan noutopöytäruokailuun tulee Juuan ABC:llä sopivalla hetkellä mukaan, sillä Jukolan osuuskauppa on ottanut vuoden 2016 alussa teemaruokapäivät käyttöön myös Nurmeksessa uudistuneessa ravintola Lempissä. Juuassa Jukolan osuuskaupan ainut ravintola toimii ABC:llä, joten on hyvä, että tätä kautta osuuskauppa saa teemapäivät tuotua myös Juukaan. Teemaruokapäiviä voitaisiin järjestää myös Nurmeksen ABC-asemalla samaan aikaan kuin Juuassa, jos se koetaan tarpeelliseksi. Tähän saakka monet buffetit on järjestetty samaan aikaan molemmilla ABC-asemilla, joten voisi olla mahdollista, että teemaruokapäivien ja -buffetien kanssa jatkettaisiin aiemmin toimineella tavalla.

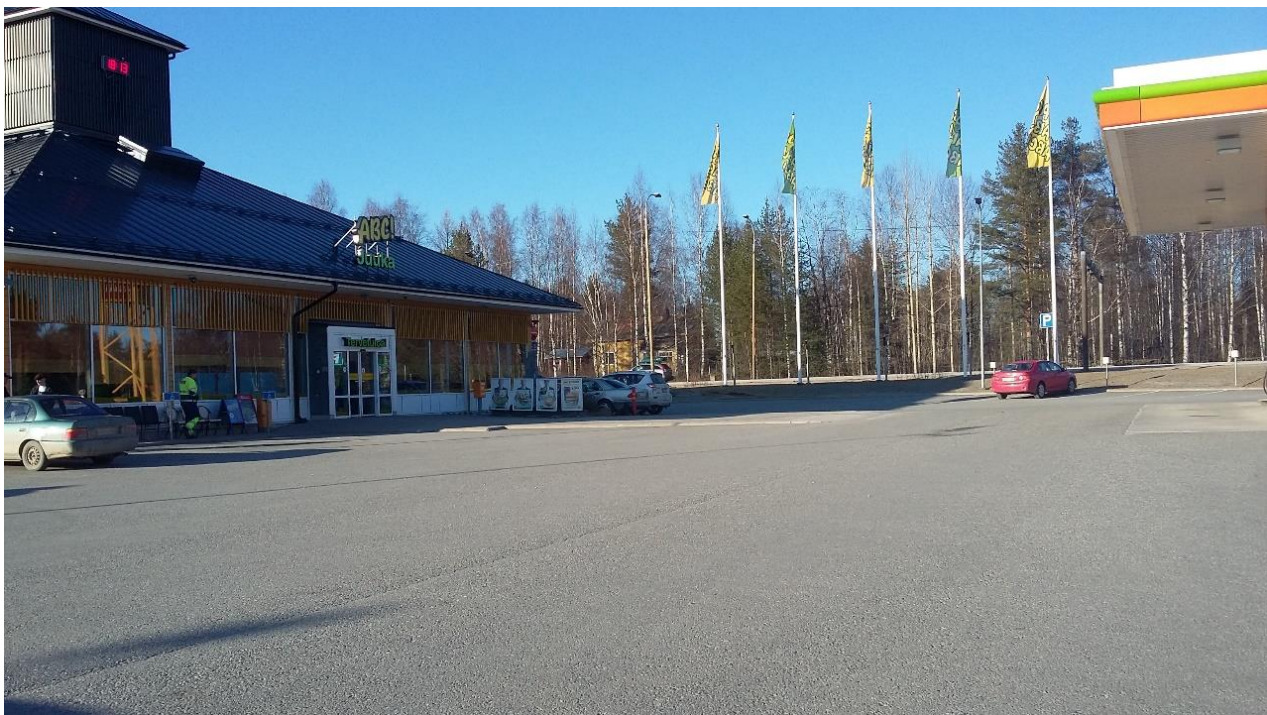
Teemaruokapäiviä suunnitellessa on ollut tarkoituksena tuoda myös henkilökunnan omaa osaamista esiin. Koska Juuan ABC:llä löytyy taitoa perinteisen suomalaisen ruuan valmistuksen lisäksi myös filippiiniläiseen ja venäläiseen ruokaan, on tarkoituksena hyödyntää sitä ja tuoda henkilökunnan osaamista vahvemmin mukaan. Asiakkaiden mielipiteiden lisäksi on ollut tärkeää siis myös huomioida henkilökunnan mielipiteet ja ideat teemoja suunnitellessa. Teemapäivien suunnittelussa on otettu huomioon myös vuodenajat ja tuotteiden saatavuus ketjun toimittajan kautta. Osa teemaruokailuista suunnataan enemmän aikuisille ja osa taas nuorille, jotta kaikille löytyisi vuoden aikana jokin kiinnostava tapahtuma. Jokaisella teemapäivällä tulee myös olemaan oma teemansa.

Alkuvuonna 2016 voimaan tullut lakimuutos kauppojen aukioloaikojen vapauttamisesta tulee varmasti vaikuttamaan monien ABC-liikenneasemien myymälän puolen myynteihin, joten ravintolaan ja noutopöytäan panostaminen tulee entistäkin tärkeämmäksi ketjussa. Teemaruokapäivät ovatkin yksi keino panostaa enemmän noutopöytäan ja toivottavasti tuoda ravintolan puolelle enemmän asiakkaita.

2.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Juuan ABC-liikenneasema, joka on yksi Jukolan osuuskaupan toimipaikka (kuva 1). Juuan ABC sijaitsee 6-tien varressa noin kilometrin päässä Juuan kirkonkylältä. Toimipaikassa on kahvila, ravintola, kauppa sekä polttoaineasema (kuva 2). Aseman liikennemyymäläpäällikkönä toimii Teuvo Piironen, joka toimii myös Valtimon palveluaseman päällikkönä. Juuan ABC-asema on sijaintinsa puolesta suosittu pysähdyspaikka linja-autoryhmille, ohikulkijoille sekä raskaanliikenteenkuljettajille. Se toimii myös paikallisten koontumispaikkana ja erityisesti viikonloppuisin ja lomilla nuorten tapaamispaikkana.

Toimipaikan asiakaskunta koostuu pitkälti myös paikallisista asukkaista. Monet ovat vakioasiakkaita ja asioivat asemalla useita kertoja viikossa, jopa päivittäin. Asiakaskunta vaihtelee eri vuodenaikoina ja viikonpäivinä. Arkisin asiakkaina käy paljon lounasruokailijoita ja lähistöllä työskenteleviä, kun taas viikonloppuisin käy enemmän lapsiperheitä ja ohikulkijoita.



Kuva 1. Juuan ABC-liikennemyymälä (Kuva: Milla Jehkonen).

ABC:n lisäksi Juuasta löytyy ruokapaikkoina Hotelli-ravintola Petra, Lounaskahvila Piironki, Tulikivi-kahvila-ravintola, Main grilli sekä pizzeria Rohat. Näistä nou-topöytää lounaana tarjoavat ABC:n lisäksi Hotelli-ravintola Petra, Lounaskahvila Piironki sekä Tulikivi-kahvila-ravintola.

Jukolan osuuskauppa on yksi S-ryhmän osuuskaupoista. Se toimii Valtimon, Nurmeksen, Juuan ja Rautavaaran alueella. Sillä on yli 7 300 asiakasomistajaa. Osuuskaupalla on alueellaan päivittäistavarakauppaa sekä liikennemyymälä- ja polttonestekauppaa, ravintolapalveluja ja rautakauppa. Jukolalla on myös toinen ABC-liikennemyymälä Nurmeksessa sekä palveluasema Valtimolla. Kaiken kaikkiaan toimipaikkoja on 12. (S-kanava 2015.) Jukolan osuuskaupan toimitusjohtajana on toiminut vuodesta 2014 saakka Raija Rantanen.

2.3 Liikenneasemien kehitys

ABC-liikennemyymäläketju on osa S-ryhmää. ABC-liikennemyymälöitä on Suomessa 103 sekä lisäksi on olemassa vielä ABC-automaattiasemia jotka sijaitsevat usein suurempien kauppojen kuten Prismojen vieressä. Näin ollen kaikkien ABC-asemien lukumäärä on yhteensä 421 asemaa. ABC-liikennemyymälöissä on aina polttonesteen tankkauksen lisäksi ravintola ja kauppa. Useimmissa on myös autopesupalveluita. Ensimmäiset ABC-liikenneasemat rakennettiin vuonna 1998 ja siitä lähtien ketju on laajentanut toimintaansa ja se kattaakin tällä hetkellä melko hyvin koko Suomen aina Helsingistä Ivaloon asti. (ABC-asemat 2015.)



Kuva 2. Juuan ABC:n pihapiiri (Kuva: Milla Jehkonen).

Matkustaessaan ihmiset pysähtyvät usein huoltoasemille tankkaamaan ja syömään. Huoltoasemat ovatkin muuttuneet entistä enemmän ihmisten hyvinvointiin keskittyneemmiksi, eikä monilla asemilla ole enää edes mahdollisuutta auton huoltamiseen. Useimmista paikoista löytyykin myymälä ja kahvila tai ravintola. Nykyisin huoltoasemat tunnetaan useammin nimellä liikenneasema juuri niiden muuttuneen palvelutarjonnan takia. (Alavalkama 2013.)

Tunnetuimpia liikenneasemaketjuja Suomessa ovat ABC, Neste, Shell ja St1. Kaikki nämä tarjoavat asiakkailleen kahvila- ja ravintolapalveluja, mutta niiden laajuus riippuu toimipaikasta. Liikenneasemien etuna on, että monet ovat auki aamusta iltaan, elleivät jopa 24 tuntia vuorokaudessa, myös juhlapyhinä. Näin ne tavoittavat niin paikalliset asiakkaat kuin matkailijatkin. (Alavalkama 2013.)

Koska liikenneasemat ovat kasvattaneet suosiotaan ja vahvistaneet asemaansa Suomen maanteiden varsilla, panostetaan niissä myös koko ajan enemmän ravintolan ja kahvilan tuotteisiin. Esimerkiksi monilla ABC-asemilla on käytössä myös paikalliset menut, joihin on koottu alueen omia ruokia, joiden raaka-aineet tulevat mahdollisimman läheltä. (Savela 2015.) Erilaisilla teemoilla ja buffetruokailuilla taas haetaan vaihtelua noutopöytäruokailuun ja niiden avulla pystytään erottumaan muista.

Liikenneasemien onkin koko ajan panostettava enemmän yksilöllisyyteen ja paikallisuuteen, koska asiakkaat ovat alkaneet kaivata aiemmin yhtenäiseen ilmeeseen panostaneilta asemilta enemmän paikallisuutta ja omaleimaista. Teemaruokailujen ja paikallisten teemamenujen avulla ketjun samankaltaisuutta saadaan vähennettyä ja tuotua liikenneasemien ruokapöytiin uusia tuulia. (Savela 2015.)

Monipuolisten ruokailu- ja kahvittelumahdollisuuksien ansiosta liikenneasemista on kehittynyt tärkeitä kohtaamispaikkoja myös paikallisille asukkaille. Mahdollisuus noutopöytäruokailuun tuo moniin paikkoihin paljon lounasruokailijoita ja liikenneasemilla tapaavat niin Martta-ryhmät kuin paikalliset nuoretkin. (Koota & Romero 2015.) ABC-asemilla järjestetään myös asiakasomistajailtoja, joiden on tarkoitus tuoda yhteen paikallisia ihmisiä kahvittelun ja kuulumisten vaihdon parissa. Näissä tapahtumissa huomioidaan lapsiperheetkin järjestämällä lapsille erilaista ohjelmaa. Lapsia ja nuoria huomioidaan monilla liikenneasemilla myös järjestämällä teemallisia noutopöytiä ja buffetruokailuja kuten pitsa- ja texmex-buffetteja.

Erilaiset tapahtumat ja asema yhteisenä kokoontumispaikkana onkin saanut monet pitämään liikenneasemia ”paikallisena olohuoneena”. Monet asiakkaat käyvät liikenneasemilla päivästä toiseen tavatakseen tuttuja ja vaihtamassa kuulumisia. Näitä asiakkaita liikenneaseman ketjuimago ei tunnu haittaavan, mutta silti vaihtelevat ruokailumahdollisuudet tuovat heillekin uusia makuja elämään. (Koota & Romero 2015.)

3 Teemaruokapäivien tuotteistaminen

Tuotteistamisella tarkoitetaan liikeidean kehittämistä toimivaksi tuotteeksi, jota voidaan markkinoida ja myydä. Tuotteistaminen tähtää siihen, että tuotteet ja palvelut olisivat tasalaatuisia ja myydessä kannattavia. Tuotteistaminen voidaan jakaa kahteen kokonaisuuteen, joita ovat myynnin edistäminen ja tuotannon

kehittäminen. Tuotteistamisprosessi aloitetaan usein myynnin edistämisen kokonaisuudesta, koska tällöin lopputuotteesta tulee varmasti asiakaslähtöinen. (Tonder 2013, 11–17.)

Myynnin edistämiseen kuuluvat markkinoiden potentiaalin tunnistaminen, eli se kuinka suurta kysyntää tuotteelle on, mitä hyötyä tuotteesta asiakkaalle on, sekä se onko asiakkailla tarvetta tuotteelle. Tuotteistaessa on muistettava, että tuotteelle on oltava mietittynä kohderyhmä. Yksi tuote tai palvelu ei voi sopia ja miellyttää kaikkia asiakkaita, siksi on tärkeää miettiä, mikä kyseisen tuotteen tai palvelun kohderyhmä olisi. Kohderyhmän perusteella suunnitellaan myös tuotteen markkinoinnille sopivien jakelu- ja myyntikanavien sekä markkinointikeinojen käyttö. Tuotteistamisen seuraava vaihe on asiakkaan tarpeiden sekä palvelun sisällön miettiminen. Palvelun tai tuotteen on annettava asiakkaalle jotakin uutta ja vastattava asiakkaan tarpeisiin. Sen on oltava myös yritykselle kustannustehokas tuottaa, sekä mielellään helposti muokattava eri asiakasryhmiä varten. Tärkeää on myös, että tuote on asiakkaalle helppo ja varma ostos sekä pitää sisällään jotakin sellaista, mitä kilpailijoilla ei ole tarjolla. (Tonder 2013, 11–17.) Teemaruokapäiviä järjestettäessä on siis huomioitava, ettei yksi teemapäivä sovi kaikille asiakkaille ja niiden järjestämistä suunniteltaessa onkin tärkeää miettiä myös tapahtuman kohderyhmä ja ottaa se järjestelyissä huomioon. Teemaruokapäivien on myös tarjottava asiakkaalle jotakin uutta ja erilaista, jotta asiakkaat saadaan osallistumaan niihin.

Teemaruokapäiviä suunnitellessa selvitettiin asiakaskyselyn avulla, millaisia teemaruokapäiviä asiakkaat Juuan ABC-asemalle toivovat. Näin saatiin selville millaisille teemaruokapäiville löytyy kysyntää ja millainen niiden asiakaskunta tulee olemaan. Asiakaskunnan perusteella voidaan miettiä, miten teemaruokapäiviä markkinoidaan ja missä kanavissa. Yksi tehokas markkinointikanava ovat toimipaikan Facebook-sivut, erityisesti niille asiakkaille, jotka eivät säännöllisesti ABC:llä. Usein asioiville asiakkaille suunnattuna markkinointikeinona voidaan käyttää toimipaikassa esille laitettavia paperisia mainoksia, jolloin he näkevät mainokset siellä asioidessaan.

Tuotannon kehittämisen vaiheisiin kuuluu se, että tuote tai palvelu saadaan kehitettyä sellaiseksi, että se on helppo ja laadukas tuottaa, riippumatta toimintaympäristön tai henkilöstön muutoksista. Hyvin tuotteistettu palvelu tai tuote onkin sellainen, jonka kuka vaan ammattilainen saa toimimaan tinkimättä sen laadusta ja tuottavuudesta. Tässä auttaa tarjottavan palvelun tarkka määrittelemisen blueprintin tai vaatimusmäärittelyn avulla. (Tonder 2013, 11–17.) On siis tärkeää, että teemaruokapäiviäkin suunnitellessa on luotu sellaisia tuotteita, jotka toimipaikassa saadaan toteutettua henkilökunnasta riippumatta.

4 Asiakastyytyväisyys

4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Nykyajan asiakkaat ovat entistä harjaantuneempia palveluiden käyttäjiä, koska heillä on paljon vertailukohteita, joihin verrata saamaansa palvelua. Myös perusasioita arvostellaan nykyisin tarkemmin. Asiakastyytyväisyydestä voidaan kerätä tietoa erilaisilla kyselyillä. Kyselyssä asiakkaat pääsevät esittämään rehellisen arvionsa ja mielipiteensä sekä kertomaan tyytyväisyydestään tai tyytymättömyydestään. Yritykset saavat myös reklamaatioiden kautta tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja huomioimalla ja käsittelemällä ne mahdollisimman hyvin, voivat yritykset parantaa asiakastyytyväisyyttään. (Kulmat.fi 2015.)

Asiakastyytyväisyys vaikuttaa merkittävästi yrityksen maineeseen ja sitä kautta uusien ja vanhojen asiakkaiden suhtautumiseen yritykseen. Tuottavuuden kannalta on merkittävää kyetä säilyttämään vanhat asiakkaat sekä saada uusia ja siksi yritysten onkin tärkeää pitää maineensa mahdollisimman hyvänä ja asiakasystävällisenä. Yritys hyötyy aina asiakastyytyväisyyden mittaamisesta, koska se antaa sille kilpailuetua. Yritysten on myös tärkeää tietää, mitä ne voivat palvelusaan parantaa ja mitkä asiat ovat kunnossa. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 162–172.)

Asiakkaan kokema palvelukokemus pitää sisällään palvelun lisäksi myös ulkoiset puitteet ja henkilökunnan reagoitakyvyn esimerkiksi reklamaatiotapauksissa. Asiakkaat kertovat saamistaan hyvistä ja huonoista palvelukokemuksista monesti

eteenpäin ja tyytyväinen asiakas onkin tehokkaampi markkinoija kuin yksikään markkinointikanava. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 162–172.)

4.2 Asiakastyytyväisyys osana asiakaskyselyä

Juuan ABC-asemalle toteutettu asiakaskysely piti sisällään myös kysymyksiä, joilla pyrittiin mittaamaan asiakastyytyväisyyttä tällä hetkellä. Kysymyksiä oli vain muutamia, mutta niissä oli keskitytty asioihin, joita asemalla halutaan parantaa ja joihin halutaan kiinnittää enemmän huomiota. Kyselyn päätavoitteena oli selvittää kaivataanko asemalle teemaruokapäiviä ja jos kaivataan niin millaisia. Kyselyn ohessa oli kuitenkin järkevää selvittää myös hieman perusasioiden kuntoa ja sitä, mitä mieltä asiakkaat ovat niistä tällä hetkellä. Vastaajien tyytyväisyyttä kysyttiin ravintolan viihtyvyydestä ja siisteydestä sekä noutopöydän ja salaattipöydän tarjonnan monipuolisuudesta.

Teemaruokapäiviä miettiessä on tärkeää huomioida se, miten asiakkaat kokevat salaattipöydän ja noutopöydän riittävyyden tällä hetkellä, ja kaipaavatko he siihen monipuolisuutta ja lisää vaihtoehtoja. Asiakastyytyväisyyttä sekä perusteluja kysyessä nousi esiin huomionarvoisia yksityiskohtia muun muassa siitä, kuinka salaattipöytänsä kaivattaisiin enemmän mahdollisuuksia allergikoille ja vaihtelua perinteisiin salaatteihin. Näitä huomioita yritetään kehittää niin arjessa kuin teemaruokapäiviä suunnitellessakin.

Asiakastyytyväisyyttä selvittäessä annettiin myös tärkeää tietoa henkilökunnalle ja toimipaikalle siitä, mitkä muutamista perusasioista kaipaisivat vielä enemmän panostusta ja huomiota. Toimeksiantajan kannalta olikin siis tärkeää ja toivottavaa, että kyselyssä oli mukana myös asiakkaiden tyytyväisyyttä suoraan koskevia kysymyksiä.

5 Teema- ja noutopöytäruokailu

5.1 Teemaruokailun hyödyntäminen

Monet ravintolat käyttävät hyödyksi monipuolisesti erilaisia teemoja. Jotkin ravintolat ja kahvilat tarjoavat teeman ympärille koottuja noutopöytämenuja, ja jotkin taas ovat koonneet koko toimintansa ja menunsa joko yhden tietyn tai välillä vaihtelevan teeman ympärille. Hyvä esimerkki tällaisten teemamenun ravintolasta on Helsingiläinen teemaravintola Paja, jossa on kuukausittain vaihtuva teema, kuten olympialaiset tai Savon perinneruoat. (Antell 2015.)

Vaihtelevat teemamenut ja teemaruokailun käyttö noutopöydässä tuovat ravintoloihin ja kahviloihin monipuolisuutta (Rantapallo 2013). Teemamenulla tarkoitetaan joko noutopöydän tai koko ravintolan menua, jonka ruokat on koottu teeman ympärille. Ne mahdollistavat myös kausittain saatavien ruoka-aineiden esille nostamisen ja hyödyntämisen (Restamax 2016).

Teemamenut toimivat asiakkaiden mielenkiinnon herättäjinä ja voivat houkutella paikalle uusia asiakkaita. Ne myös antavat vaihtelua perinteisiin noutopöytäruokiin ja arkiruokaan. Niitä voidaan käyttää vain silloin tällöin, tai ravintolassa voi olla aina käytössä menu, jonka teemaa vaihdellaan viikoittain tai kuukausittain (Antell 2015).

5.2 Noutopöytäruokailu

Noutopöytäruokailu mielletään usein perinteiseksi lounasruokailuksi. Usein noutopöytäruokat on koottu linjastolle, josta otetaan itse juomat, leivät, salaatit, lämpimät ruuat ja jälkiruoka (kuva 3). Siinä ideana on se, että asiakkaat keräävät ruokat itse ja saavat syödä niin paljon kuin jaksavat. Noutopöytäruokaa suositetaan monesti lounasruokana, mutta monissa ravintoloissa sitä pidetään kuitenkin tarjolla myös viikonloppuisin. Erityisen suosittuja ovat juhlapäivien ruokailut kuten isän- ja äitienpäivän sekä joulun noutopöydät. (ABC-asemat 2015.)



Kuva 3. Noutopöytälinjasto Juuan ABC:llä (Kuva: Milla Jehkonen).

Noutopöytäruokailu on tehokas ruokailumuoto, koska siihen voi valmistaa suuria määriä ruokaa kerralla, joten se vie henkilökunnalta vähemmän työtä kuin jokainen yksittäin valmistettava annos. Se on kätevä myös asiakkaan näkökulmasta, koska asiakas voi syödä sen verran kuin jaksaa ja ruoka on jo valmiina pöydässä, joten ruokailemaan pääsee heti maksettuaan. Noutopöytäruokailustakin saadaan kuitenkin näyttävä kun esimerkiksi juhlapäiviä varten pöytään valmistetaan hienompia ruokia kuin arkena ja ruuat voidaan asetella ja koristella näyttäväksi.

Juuan ABC-asemalla noutopöytä on tarjolla joka päivä. Talviaikaan sitä pidetään arkisin klo 10.30–14 ja viikonloppuisin klo 10.30–17. Kesäaikaan kun ruokailijoita ja turisteja on enemmän, noutopöytä on tarjolla joka päivä klo 10.30–17. ABC-ketjun noutopöytälistat kiertävät neljän viikon kierrolla, mutta toimipaikoilla on mahdollisuus muuttaa ruokalistoja halutessaan. Noin kaksi kertaa vuodessa noutopöytälistat uudistetaan kokonaan.

Tällä hetkellä Juuan ABC:llä järjestetään satunnaisesti teemaruokapäiviä. Myös joulun, pääsiäisen, isänpäivän ja äitienpäivän noutopöydät järjestetään jo vuosittain, koska näiden juhlaruokailujen listat tulevat suoraan ketjun kautta. Jokaisella ABC-liikenneasemalla on kuitenkin mahdollisuus järjestää näiden lisäksi omia teemaruokailujaan.

Noutopöytäruokailu voidaan kasata tietyn teeman ympärille. Esimerkiksi Break Sokos Hotel Bomballa Nurmeksessa on kesällä päivittäin tarjolla Bomban karjalainen noutopöytä. (VisitKarelia 2015.) Sen tarjonta vaihtuu viikonpäivän mukaan, mutta joka päivä menussa on karjalaista ruokaa ja teemaan sopivat salaatti ja leikkelepöydät. Karjalaisen noutopöydän lisäksi teemoina ravintoloissa voivat olla myös esimerkiksi venäläinen, thaimaalainen tai texmex noutopöytä.

Teemaruokien valitsemisessa noutopöytään on huomioitava kuitenkin se, että ruuat ovat sellaisia, joita on mahdollista kohtuullisella vaivalla valmistaa suuria määriä. Tärkeää on huomioida myös se, että ruokiin tarvittavia aineksia on saatavilla niillä tavarantoimittajilla, joita ketju tai toimipaikka käyttää. Juuan ABC:n tavarantoimittaja on Meira Nova. Lisäksi paikallisilta leipomoilta, Porokylän leipomolta ja Pielispakarin leipomolta, saadaan tilattua tuotteita. Perunaa ja raasteita tilataan Puhakan juureskuorimolta ja joitakin lihatuotteita tulee Nurmeksen file-tuotteelta.

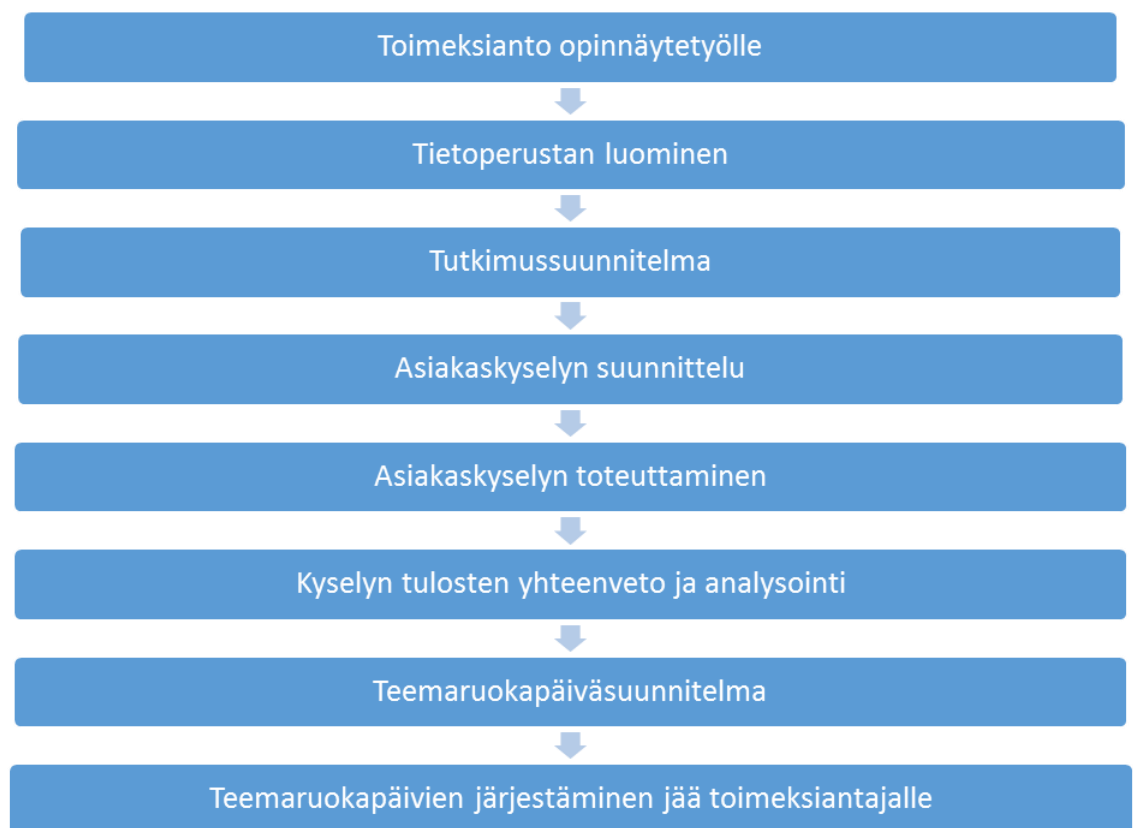
6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Aiheenani oli tehdä suunnitelma teemaruokapäivistä ja niiden menukokonaisuudesta Juuan ABC:lle. Valmis suunnitelma tulee helpottamaan niiden järjestämistä. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, koska siinä suunniteltiin erilaisia teemaruokapäiviä ja kehitettiin eteenpäin jo olemassa olevaa tapaa järjestää teemaruokapäiviä- ja bufetteja. Työn toiminnallisuutta tukee myös se, että se tehtiin toimeksiantajalle eli oikeasti työelämässä käytettäväksi. (Falenius, Leino, Leinonen, Lumme & Sundqvist 2006.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi ammattikorkeakoulun opinnäytetyön muodoista. Siinä on tavoitteena tuottaa esimerkiksi jokin tapahtuma tai opas toimeksiantajan käytettäväksi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on aina kaksi osaa, jotka ovat tuote tai palvelu, jota siinä kehitetään sekä itse opinnäytetyöraportti,

joka on kirjallinen selvitys työn toteuttamisesta. Opinnäytetyöraporttiin dokumentoidaan koko työn kulku. Toiminnallisen opinnäytetyön kasaaminen aloitetaan aiheen valinnalla. Sen jälkeen siirrytään työsuunnitelman kirjoittamiseen sekä tietoperustan kartoittamisesta. Työsuunnitelmassa mietitään mitä opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä ja miten se toteutetaan. Myös aihe on tärkeää rajata tarkasti. Työsuunnitelmasta tulee käydä ilmi myös työn aikataulu sekä kustannukset. Sen jälkeen ruvetaan kirjoittamaan varsinaista opinnäytetyötä vaihe kerrallaan. Opinnäytetyön tekstin on tärkeää perustua jo aiemmin luotuun tietoperustaan ja siinä täytyy näkyä koulutusalan tuoma näkökulma asiaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä teksti on perustelevaa ja omat valinnat puretaan auki testissä. (Airaksinen 2009.)



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessin kuvaus.

Opinnäytetyöhön kuuluu asiakaskyselyn suunnitleminen ja toteuttaminen sekä asiakkaiden ja henkilökunnan toiveiden mukaan laadittu suunnitelma teemaruokapäiviä varten. Siihen on mietitty valmiiksi menut eniten kannatusta saaneille

teemaruokapäiville. Kaikkiaan suunnitelma on tehty neljälle eri teemalle. Opin-
näytetyön ulkopuolelle rajattiin päivien järjestäminen, koska tarkoituksena on pi-
tää niitä vuoden aikana useampia, noin parin kuukauden välein. Kuvio 1 selkeyt-
tää opinnäytetyöprosessin kulkua ja etenemistä. Kuten kuviosta näkee, vaati tee-
maruokapäiväsuunnitelman tekeminen tietoperustan luomisen sekä asiakasky-
selyn toteuttamisen aina suunnittelusta vastausten käsittelyyn.

Opinnäytetyön loppupuolelta löytyvät valmiiksi suunnitellut menukokonaisuudet
sekä menukortit (liite 3). Menukokonaisuuksiin kuuluvat niin teemaan sopivat
lämpimät ruuat kuin salaattipöydän sisältökin. Menuista on laadittu valmiit menu-
kortit, joten suunnitteluvaiheessa ei tarvitse miettiä, mitkä ruoat noutopöytään lai-
tetaan esille. Niitä suunnitellessa on otettu huomioon tuotteiden saatavuus sekä
se, kuinka monta lajia pöytään mahtuu tarjolle. Ruoat ovat myös noutopöytään
soveltuvia ja sellaisia, että henkilökunta pystyy valmistamaan niitä suurempia
määriä kerralla.

6.2 Asiakaskyselyn suunnittelu

Asiakaskyselyä laadittaessa oli tärkeää miettiä, mitkä kysymykset ovat opinnäy-
tetyön ja toimeksiantajan kannalta tärkeitä. Kun kyselylomaketta alettiin koota, oli
selvää, että kyselyn tulee mahtua yhdelle A4-paperille. Kyselyä laadittaessa oli
tärkeää huomioida se, ettei se pituutensa vuoksi karkota potentiaalisia vastaajia.
(Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010.) Siihen myös merkittiin arvioitu vas-
taamisaika, joka tässä tapauksessa oli noin viisi minuuttia.

Asiakaskyselyn puhuttelutyyliseksi valittiin teitittely, koska se luo vastaajille luotta-
musta ja osoittaa myös arvostusta vastaajaa kohtaan. Se myös sopii paremmin
puhutteluun kuin sinuttelu, koska kyseessä oli asiakkaille suunnattu kysely. Ky-
symykset oli aseteltu paperille ylhäältä alaspäin, jotta yksikään ei jäisi vastaajilta
huomaamatta. Kyselyssä kysyttiin vastaajien taustatietoja sekä yhteystietoja.
Nämä kysyttiin aivan lopussa, koska ne voivat herättää kyselyn alussa vastaa-
jissa negatiivisuutta liittyen kyselyn anonymiteettiin. (Saaranen-Kauppinen &
Puusniekka 2010.)

Asiakaskyselyn kysymyksistä osa perustui asteikkoon, mikä tarkoittaa sitä, että vastaaja määrittelee kuinka samaa mieltä on väittämän kanssa. Strukturoiduissa kysymyksissä, joita kyselyssä oli, ovat vastausvaihtoehdot valmiina. Koska vastausohjeiden antaminen on lomaketta laatiessa tärkeää, oli kysymysten kohdalla ohjeena ympyröidä mielipidettä parhaiten kuvaava vaihtoehto. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010.) Asteikkoon perustuvilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä tämänhetkiseen tilanteeseen Juuan ABC-ase-malla.

Toisena kysymyksenä oli perinteinen kyllä vai ei kysymys, jossa kysyttiin vastaajien mielipidettä siitä, kokevatko he teemaruokapäivien ja -buffetien järjestämisen tarpeelliseksi. En tiedä- vastausvaihtoehto jätettiin pois, koska sitä ei koettu tarpeelliseksi ja koettiin, että monet voivat vastata siihen koska niin on helpointa. Riskinä vaihtoehdon pois jättämisessä oli kuitenkin vastaajan turhautuminen ja vastausten sattumanvaraisuuden lisääntyminen, jos vastaaja kokee, ettei ole kumpaakaan mieltä, mutta en tiedä- vaihtoehdon puuttuessa vastaa kyllä tai ei. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010.)

Kyselyssä oli lisäksi kaksi avointa kysymystä, joissa toisessa kysyttiin millaisia teemapäiviä ja -buffeteja asiakkaat toivovat Juuan ABC:lle ja toisessa mitä lempiruokiaan he toivovat tarjolle noutopöytään. Kyselyssä oli myös kohta, jossa pystyi lähettämään terveisiä ja kehitysideoita Juuan ABC:n henkilökunnalle. Kyselyn lopussa vastaajan oli mahdollista kertoa taustatietoja eli ikä ja sukupuoli sekä kotipaikkaa. Niiden kautta saatiin selville, millaiset teemaruokapäivien kohderyhmät ovat ja olivatko vastaajat paikallisia vai matkailijoita.

Opinnäytetyössä käytettyä asiakaskyselyä muokattiin paljon ennen lopullista versiota. Suurin muokkaus tapahtui suunnitelmaseminaarissa saatujen vinkkien jälkeen ja kyselystä tulikin lopulta selkeä ja helposti ymmärrettävä. Kyselyä testattiin viidellä testihenkilöllä. Testauksen jälkeen sitä ei tarvinnut enää muokata, koska he kokivat sen selkeäksi ja kysymykset sellaisiksi, ettei niitä voisi ymmärtää väärin. Kyselylomakkeen testauksessa tuli kuitenkin ilmi, että se miellettiin parhaiten sopivaksi sellaisille asiakkaille, jotka ovat ruokailleet Juuan ABC:llä useampaan kertaan.

6.3 Asiakaskyselyn toteuttaminen

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä käytettiin asiakaskyselyä (liite 1). Tiedonkeruu toteutettiin laittamalla Juuan ABC:lle esille asiakaskyselylomakkeita sekä palautuslaatikko kolmen viikon ajaksi. Kysely ja palautuslaatikko olivat esillä kassojen läheisyydessä, kassalinjaston päässä (kuva 4). Asiakaskyselyjä jaettiin kuitenkin myös kassalta noutopöydässä ruokaileville asiakkaille, erityisesti niille jotka käyvät Juuan ABC:llä säännöllisesti. Jakamalla kyselyä kassalta, saatiin se varmemmin asiakkaiden tietoon ja siten lisää vastauksia. Alun perin suunnitelmana oli laittaa kysely esille kahdeksi viikoksi, mutta koska vastauksia tuli melko vähän, päätettiin vastausaikaa jatkaa viikolla. Esilläoloaika oli 8.2.2016–28.2.2016. Palautuslaatikon kylkeen oli laitettu saateteksti asiakaskyselylle (liite 2). Kysely toteutettiin paperikyselynä, koska siten se tavoitti helpoiten Juuan ABC:llä asioivat ja ruokailevat asiakkaat.



Kuva 4. Juuan ABC:n kassalinjasto (Kuva: Milla Jehkonen).

Kyselyyn vastasi 35 henkilöä, mutta yksi vastauksista jouduttiin hylkäämään, koska sitä ei ollut täytetty riittävästi. Loppujen lopuksi hyväksyttäviä vastauksia jäi siis jäljelle 34. Tavoitteena oli saada mukaan lähemmäs sata vastaajaa, joten tavoitteesta jäätin paljon jälkeen. Lisää vastauksia olisi voitu saada, jos lomak-

keita olisi aktiivisemmin jaettu kaikille ruokailijoille sekä muistettu mainita kyselystä myös ruokia pöytiin tarjoillessa. Suunnitteluvaiheessa Juuan ABC:n Facebook-sivut eivät olleet aktiivisessa käytössä, joten ei koettu tarpeelliseksi tehdä sinne sähköistä versiota lomakkeesta. Kyselyn toteutuksen aikaan sivut kuitenkin otettiin käyttöön ja kehityksen alle, mutta tämä tuli liian myöhään sähköisen toteutuksen kannalta. Siellä ehdittiin kuitenkin mainita kyselystä ja pyydettiin asiainnin yhteydessä vastaamaan siihen (kuva 5).



Kuva 5. Asiakaskyselyn mainos Juuan ABC:n Facebook-sivuilla.

Paperikyselyjen käsittely vei enemmän aikaa, mutta koska vastauksia ei odotettu suuria määriä, niin ne sopivat kyselyn toteuttamiseen. Vastausajan päättyessä koottiin asiakkaiden vastaukset yhteen ja niiden pohjalta suunniteltiin ravintolalle valmiiksi menukokonaisuuksia noutopöytää varten asiakkaiden toivomista teemoista.

Kyselyyn vastanneita ei valittu ennalta, vaan oli sattumanvaraista, ketkä asiakkaista halusivat vastata kyselyyn. Vaikka lomakkeita jaettiin ruokaileville

asiakkaille suoraan kassalta, ei voitu olla varmoja haluavatko asiakkaat sen tai vastaavatko he siihen. Kyselyyn pystyivät osallistumaan ruokailemassa olevat tai muuten vaan Juuan ABC:llä asioivat asiakkaat. Tällöin kyseessä on näyte, koska ei tiedetä vastaajien taustoja, eikä ole varmaa kattavatko vastaajat erilaisten asiakkaiden joukon tasapuolisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2003). Jotta mahdollisimman monet kuitenkin saatiin vastaamaan kyselyyn, arvottiin vastanneiden kesken lahjakortteja, joilla pääsee ruokailemaan noutopöytään.

Tavoitteena oli saada kyselyyn enemmän vastauksia, jotta odotettavissa olevan kadonkin jälkeen jäljelle jäisi riittävästi luotettavia vastauksia. Katoa vastausten määrään voi tulla, jos osa täytetyistä kyselylomakkeista joudutaan hylkäämään puutteellisuutensa vuoksi (Alastalo & Borg 2010). Vastauslomake tulkittiin puutteelliseksi, jos alle puoleen kysymyksistä oli jätetty vastaamatta. Useat noutopöydässä ruokailevista asiakkaista käyvät syömässä viikon aikana useamman kerran. Viikonloppuisin asiakaskunta puolestaan vaihtuu ja asiakkaana käy paljon matkailijoitakin. Näin ajateltuna noin sadan vastauksen kokoon saaminen tuntui realistiselta tavoitteelta.

Asiakaskyselyn tulokset analysoitiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Taulukot ovat osana opinnäytetyötä. Excel-taulukko sopi tulosten kirjaamiseen, koska vastauksia tuli reilusti alle sata. Jokaisen kysymyksen vastaukset koottiin omaan taulukkoonsa, jotta nähtiin kuinka moni oli väittämien kanssa samaa mieltä ja kuinka moni eri mieltä. Avoimet vastaukset koottiin yhteen niin, että nähdään kuinka monet ovat ehdottaneet samanlaisia teemoja toteutettavaksi noutopöydässä. Juuan ABC:n henkilökunnalle osoitetuista terveisistä annettiin koonti henkilökunnalle, kuten myös kyselyn tuloksista.

6.4 Luotettavuus ja eettisyys

Asiakaskyselyn tulokset ovat luotettavia, jos mukaan saadaan tarpeeksi suuri määrä vastauksia. Kyselyn luotettavuuteen vaikuttaa myös sen toistavuus eli se, olisivatko tulokset vastaavanlaisia jos kysely toistettaisiin. Kyselyä laadittaessa on ollut tärkeää huomioida myös se, että kysymykset ovat tarpeeksi selkeitä, eikä

niitä ymmärretä eri tavalla kuin kyselyä laatiessa on tarkoitettu. Tätä varten kyselylomake on testattu ennen esille laittoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010.)

Kyselyä tehdessä olennaista on tutkijan rehellisyys ja se, että tutkimustulokset kasataan objektiivisesti. Tuloksia käsitellessä on oltava tarkka ja huolellinen ja pidettävä huoli siitä, että kaikki vastaukset tulevat huomioiduiksi tuloksia koottaessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010.)

Koska ihmiset antoivat kyselyssä yhteystietojaan arvontaa varten, on olennaista, ettei yhteystietoja luovuteta eteenpäin, vaan ne pysyvät toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän välisinä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Arvonta suoritettiin puolueettomasti ja arvonnin voittajille ilmoitettiin henkilökohtaisesti. Kyselyn vastaukset on käsitelty niin, ettei vastauksista paljastu vastaajan henkilöllisyys eivätkä yhteystiedot tule missään vaiheessa esiin opinnäytetyössä. Koska kyselyssä ei kysytty mitään henkilökohtaisia kysymyksiä, pystyivät kysymykset sekä vastanneen yhteystiedot olemaan samalla kyselylomakkeella. Tulokset on koottu yhteen, joten yksittäiset vastaukset eivät erotu opinnäytetyössä. Saatetekstissä painotettiin sitä, että yhteystiedot ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Opinnäytetyön tietoperustaa luodessani käytin lukuisia eri lähteitä, joista osa oli internetistä ja osa painetuista teoksista. Monien lähteiden käyttö ja asioiden tutkiminen tekee tietoperustasta vahvan ja luotettavan. Mahdollisuuksien mukaan pyrin käyttämään mahdollisimman paljon painettuja lähteitä, mutta tietoperustan aiheista teemaruokailusta ja noutopöytäruokailusta löytyi melko huonosti tietoa painetuista teoksista. Kaikki käyttämäni lähteet on merkitty asianmukaisesti niin tekstiin kuin lähdeluetteloonkin. Tämä on erityisen tärkeää opinnäytetyön eettisyyden kannalta.

7 Asiakaskyselyn tulokset

7.1 Vastaajien taustatiedot

Asiakaskyselyyn vastasi kaikkiaan 35 henkilöä, mutta yksi kyselyistä oli puutteellisesti täytetty, joten käsiteltäviä vastauksia jäi jäljelle 34. Noista 34 lähes jokaisessa oli vastattu kaikkiin kysymyksiin. Kyselyn lopussa olevaan avoimeen kohtaan, jossa sai lähettää terveisiä Juuan ABC:n henkilökunnalle, osa oli jättänyt vastaamatta. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut kyselyyn, koska siinä kysytyt terveiset eivät vaikuttaneet tuloksiin mitenkään.

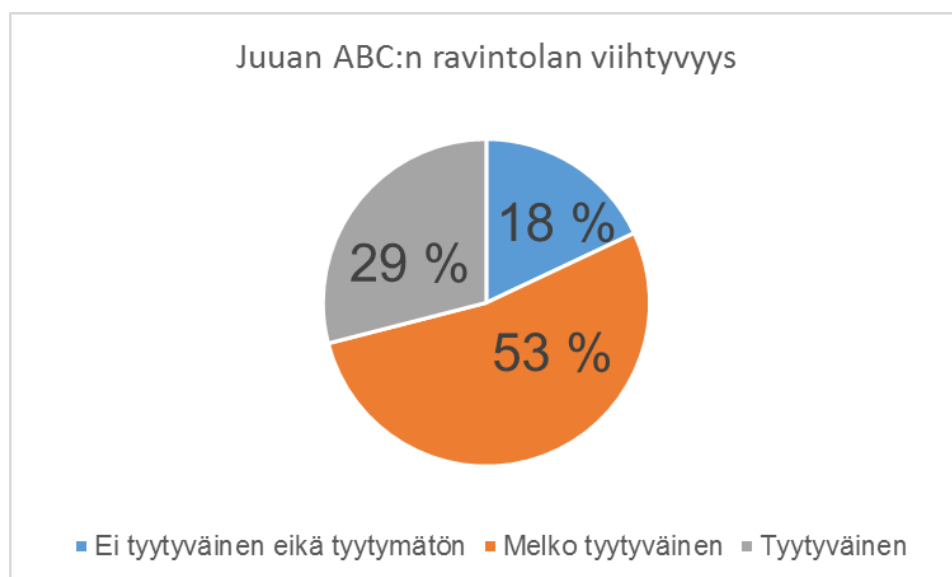
Vastaajien taustatietoina kysyttiin ikää, sukupuolta sekä kotipaikkaa. Jokaisessa hyväksytyssä vastauksessa oli vastattu näihin jokaiseen. Kyselyyn vastanneista 14 oli naisia ja 20 miehiä. Nuorin vastaaja oli 9-vuotias ja vanhin 74-vuotias. Vastaajista 17 eli 50 % oli 50–70 -vuotiaita. Alle 30-vuotiaita vastaajista oli 8, 30–40-vuotiaita puolestaan oli 6 ja yli 70-vuotiaita 3. Nuoret osallistuivat kyselyyn siis melko huonosti, mikä voi osallaan selittyä myös sillä, että he ruokailevat noutopöydässä harvemmin. Asiakaskyselyn ollessa esillä järjestettiin kuitenkin pitsa-buffet, joten nuoria asiakkaita kävi paljon kyselyn esilläoloaikana, joten vastauksia olisi nuorilta ollut mahdollisuus saada enemmän.

Kyselyyn vastanneista peräti 27 eli noin 80 % oli kotoisin Juuasta. Joensuulaisia vastaajista löytyi 5 ja Kontiolahtelaisia 2. Tuloksista näkyy selvästi se, että kyselyä on suositeltu paikallisille, jotka käyvät usein syömässä Juuan ABC:llä sekä se, että kyselyyn vastaaminen kiinnosti heitä eniten. Monet asiakkaat sekä kyselyn testihenkilöt myös mielsivät kyselyn sellaiseksi, että siitä sai suurimman hyödyn kun vastaajat olivat toimipaikassa usein ruokailevia tai paikallisia. Juuan ABC:n sijainnin 6-tien varrella huomioiden oli kuitenkin yllättävää, että vastauksia ei tullut lainkaan matkailijoilta vaan pelkästään Juuasta ja kahdelta naapuripaikkakunnalta. Vastaajien kesken ei siis voinut vertailla, kuinka paikallisten ja matkailijoiden mielipiteet ja tyytyväisyys eroavat toisistaan.

7.2 Vastaajien asiakastyytyväisyys

Asiakaskyselyn (liite 1) ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin asiakkaiden tämänhetkistä tyytyväisyyttä Juuan ABC-aseman ravintolan viihtyvyyteen ja siisteeseen sekä noutopöydän ja salaattipöydän tarjonnan monipuolisuuteen. Asiakastyytyväisyyttä tutkimalla pystytään kartoittamaan, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat nykyhetken tilanteeseen ja mitä parannettavaa he kokevat olevan. Asiakkaat saivat määritellä asteikolla yhdestä viiteen kuinka tyytyväisiä he tällä hetkellä ovat. Kuten liitteenä olevasta kyselylomakkeesta näkyy, vaihtoehto 1 vastasi tyytymätöntä ja vaihtoehto 5 puolestaan tyytyväistä. Noutopöydän ja salaattipöydän tarjonnan monipuolisuutta arvioidessaan he saivat myös perustella kummassakin kohdassa vastauksensa.

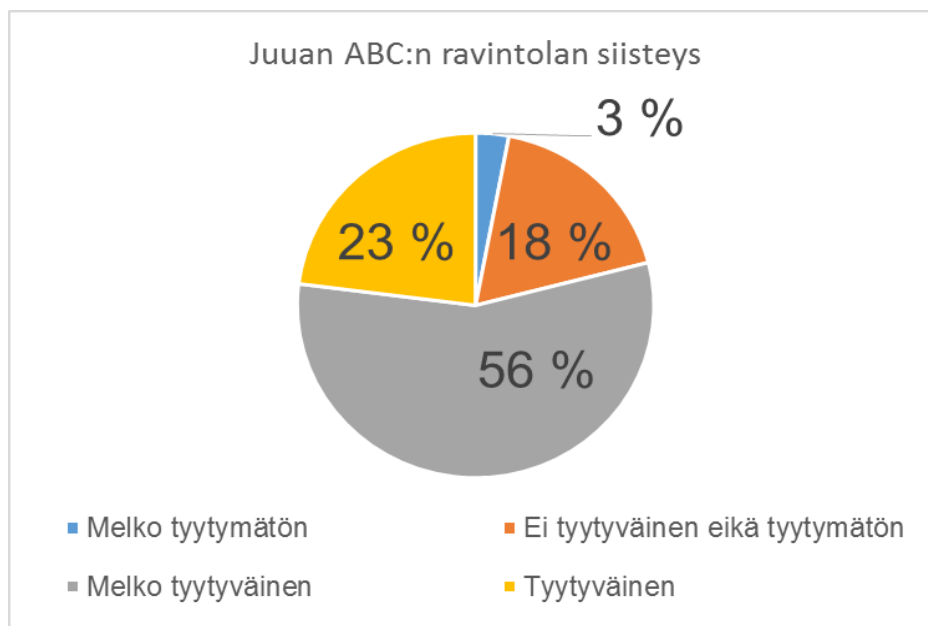
Ensimmäisessä asiakastyytyväisyyttä koskevassa kohdassa kysyttiin asiakkaiden mielipidettä Juuan ABC:n ravintolan viihtyvyyteen (kuvio 2). Asiakkaista 18 % vastasi, ettei ole tyytyväinen eikä tyytymätön ravintolan viihtyvyyteen. Vastaajista 53 % kertoi olevansa ravintolan viihtyvyyteen melko tyytyväisiä. 29 % vastanneista sanoi olevansa ravintolan viihtyvyyteen tyytyväinen valitessaan vaihtoehdon 5. Vastausten hajonta ei siis ollut kovin suurta, eikä kukaan vastaajista kertonut olevansa tyytymätön eikä melko tyytymätön ravintolan viihtyvyyteen. Voikin siis päätellä, että ravintolasta on onnistuttu tekemään melko viihtyisä ympäristö viettää aikaa ja ruokailla.



Kuvio 2. Ravintolan viihtyvyys. (n=34)

Kysymyksen toisessa osassa kysyttiin Juuan ABC:n ravintolan siisteydestä (kuvio 3). Vastanneista 3 % vastasi olevansa melko tyytymätön ravintolan siisteyteen. Vastanneista kohdan 3 eli ei tyytymätön eikä tyytyväinen puolestaan kertoi olevansa 18 %. Melko tyytyväisiä vastanneista totesi olevansa 56 %. Vastaaajista 23 % kertoi olevansa tyytyväinen ravintolan siisteyteen.

Kaikkiaan yli puolet vastanneista olivat vähintään melko tyytyväisiä ravintolan siisteyteen. Vastaaajien joukkoon mahtui kuitenkin muutamia ravintolan siisteyteen tyytymättömpiäkin. Muutamissa kyselyissä oli lisäksi huomautettu avoimen palautteen kohdalla sekä lattian että pöytien epäsiisteydestä. Siisteyden ylläpitämiseen olisi siis toivottavaa kiinnittää päivittäin vielä enemmän huomiota, että asiakkaiden tyytyväisyyttä voitaisiin siltä osin nostaa. Lattian siistiminen roskista sekä pöytien aktiivisempi pyyhkiminen vaikuttaisivat varmasti positiivisesti siisteyteen asiakkaiden silmissä.

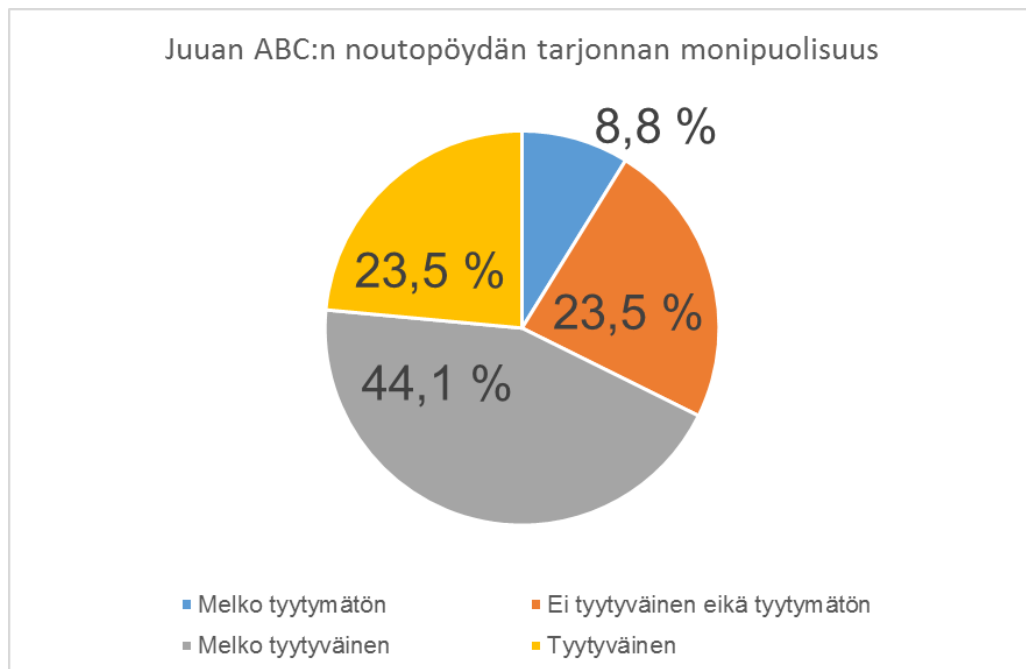


Kuvio 3. Ravintolan siisteys. (n=34)

Kolmannessa kohdassa kysyttiin tyytyväisyyttä noutopöydän tarjonnan monipuolisuuteen (kuvio 4). Kohdassa sai myös perustella vastausta ja moni vastanneista olikin tehnyt niin. Vastanneista 9 % vastasi olevansa melko tyytymätön noutopöydän tarjontaan. Vaihtoehtona ei tyytymätön eikä tyytyväinen noutopöydän tämänhetkiseen tarjontaan kertoi olevansa 23,5 % vastaajista. Melko tyytyväisiä noutopöydän tarjontaan vastaajista oli puolestaan 44 %. Täysin tyytyväisiä tarjontaan

ja sen monipuolisuuteen kertoi puolestaan olevansa 23,5 % kyselyyn osallistuneista.

Reilusti yli puolet kyselyyn vastanneista kertoi siis olevansa jo tällä hetkellä melko tyytyväinen tai tyytyväinen noutopöydän tämänhetkiseen tarjontaan. Joukosta löytyi kuitenkin myös muutamia vastauksissa ravintolan siisteyteen tyytymättömpiä. Kyselyssä kysyttiin erikseen noutopöydän ja salaattipöydän tarjonnan monipuolisuudesta (kuvio 5), koska vastaaja voi olla täysin eri mieltä salaattipöydän ja noutopöydän tarjonnasta. Näin ollen oli helppoa, koska pystyi arvioimaan molemmat erikseen sekä sai perustella molempiin valitsemansa vastauksen.



Kuvio 4. Noutopöydän tarjonnan monipuolisuus. (n=34)

Asiakkaat perustelivat vastauksiaan noutopöydän monipuolisuudesta muun muassa seuraavilla tavoilla:

"Toisinaan tasoltaan heikohko"

"Salaatit, alkupalat, lounas ja yleensäkin lämmin ruoka kaikki ok"

"Löytyy ruokavaihtoehtoja myös keliaakikolle ja laktoosi-intolerantikolle"

"Kalaruokia saisi olla enemmän eri tavoin laitettuna ja eri lajeista"

"Olen huomannut että tarjolla on välillä edellisen päivän tähteitä mikä ei ole hyvä. Tuoreet leivät ovat hyviä."

”Ruokalajit on tehty suomalaiseseen makuun”

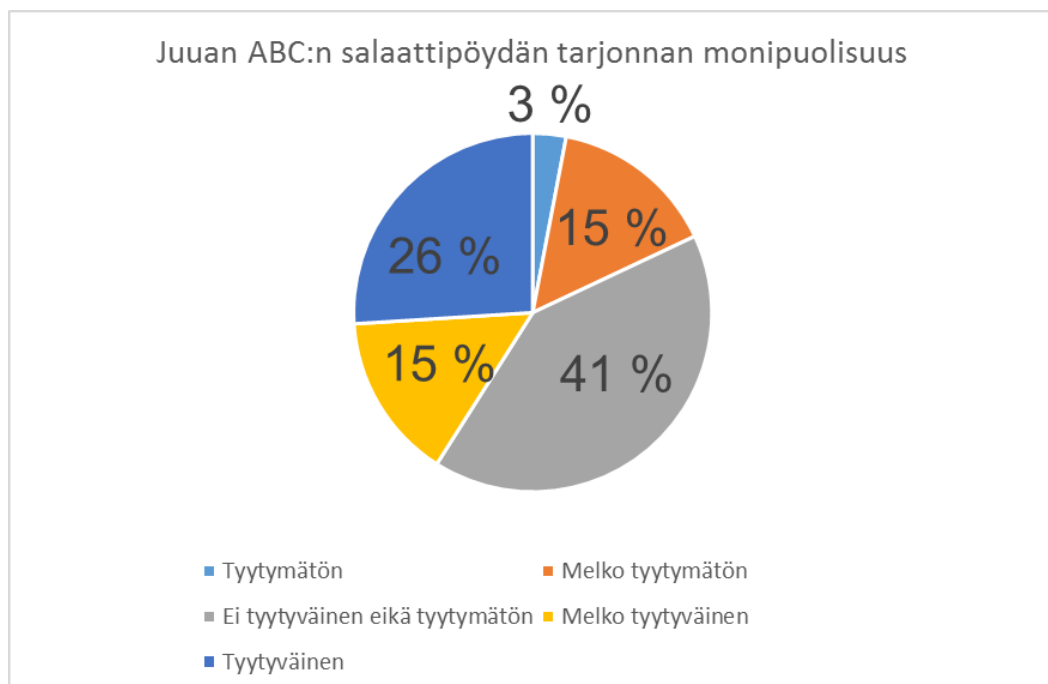
”Noutopöydästä löytyy aina hyvää ruokaa ja valintamahdollisuus”

”Joka kerta käydessäni kaikki on ollut hyvin”

Osa vastanneista oli kommentoinut myös toimipaikan siisteyttä kohtaan, jossa sai perustella mielipidettään noutopöydän monipuolisuudesta. Siisteyttä koske-
vissa kommenteissa huomautettiin, että lattiaa ja pöytiä voisi pitää siistimpinä ja
siistiä useammin päivän aikana.

Kysymyksen viimeisessä kohdassa kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä salaattipöy-
dän monipuolisuudesta. Arvioidessaan tyytyväisyytään salaattipöydän tarjonnan
monipuolisuuteen sai kertoa myös perusteluja valinnalleen ja monet vastanneista
olivatkin kertoneet mielipiteitään.

Kaikista vastaajista 3 % kertoi olevansa tyytymättömiä salaattipöydän monipuoli-
suuteen. Vaihtoehtojen 2 oli valinnut vastaajista 15 %. He olivat melko tyytymättö-
miä salaattipöytään. Suurin osa, eli 41 % kyselyyn osallistuneista, valitsi vaihto-
ehdon 3, mikä kertoi, etteivät he ole tyytyväisiä eivätkä tyytymättömiä salaattipöy-
dän monipuolisuuteen. 15 % vastaajista sanoi olevansa puolestaan melko tyyty-
väisiä salaattipöytään ja 26 % vastasi olevansa tyytyväisiä.



Kuvio 5. Salaattipöydän tarjonnan monipuolisuus. (n=34)

Kyselyn tulosten perusteella asiakkaat ovat tyytymättömämpiä salaattipöydän, kuin noutopöydän tarjontaan. Sitä olisi mahdollista monipuolistaa tarjoamalla useampia erilaisia salaatteja tai vaihtelemalla salaatteja niin, ettei sama tarjonta toistuisi useana päivänä peräkkäin, vaan vaihtelua olisi enemmän. Teemapäiviä suunnitellessa onkin huomioitava myös salaattipöydän monipuolisuus sekä teeman näkyminen siinä. Mieli pidettään salaattipöytään asiakkaat perustelivat muun muassa seuraavin kommentein:

”Allergisille liian vähän vaihtoehtoja”

”Tarpeeksi monipuolinen tarjonta”

”Valikoima niukkaa”

”Salaatit eivät ole aina tuoreita”

”Salaateissa voisi olla enemmän vaihtelua”

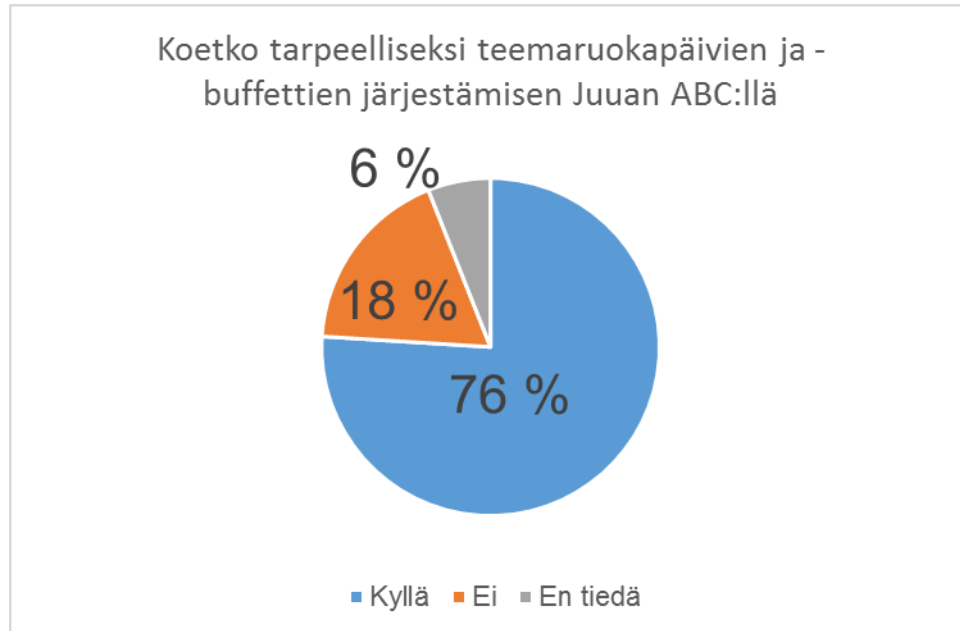
”Tuoreita salaatteja enemmän tarjolle”

7.3 Teemaruokapäivät ja -buffetit

Asiakaskyselyllä annettiin asiakkaille mahdollisuus päästä mukaan kehittämään Juuan ABC:n tarjontaa ja toimintaa sekä kertomaan oman mielipiteensä siitä, millaisia teemaruokailuja he toivovat järjestettävän. He saivat myös esittää toiveitansa noutopöytäruokien suhteen. Asiakkaiden mielipiteiden kerääminen ja huomioiminen ravintolan toiminnassa antaa heille sen kuvan, että mielipiteitä hyödynnetään ja kuunnellaan.

Asiakaskyselyn toisessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin kokevatko he teemaruokapäivien ja -buffettien järjestämisen Juuan ABC:llä tarpeelliseksi (kuvio 6). Vastaajille annettiin vastausvaihtoehdoiksi kyllä ja ei. En tiedä- vaihtoehtoa ei kyselyyn laitettu, jotta saataisiin selkeämpiä vastauksia kaivataanko teemaruokapäiviä ja -buffetteja. Lisäksi ajateltiin myös sitä, että en tiedä-vaihtoehdon ollessa valmiina, voidaan siihen vastata vain sen helppouden takia. Vastanneista 6 % oli vastannut kysymykseen kuitenkin itse lisäämänsä, en tiedä-vaihtoehdon. Kyllä-

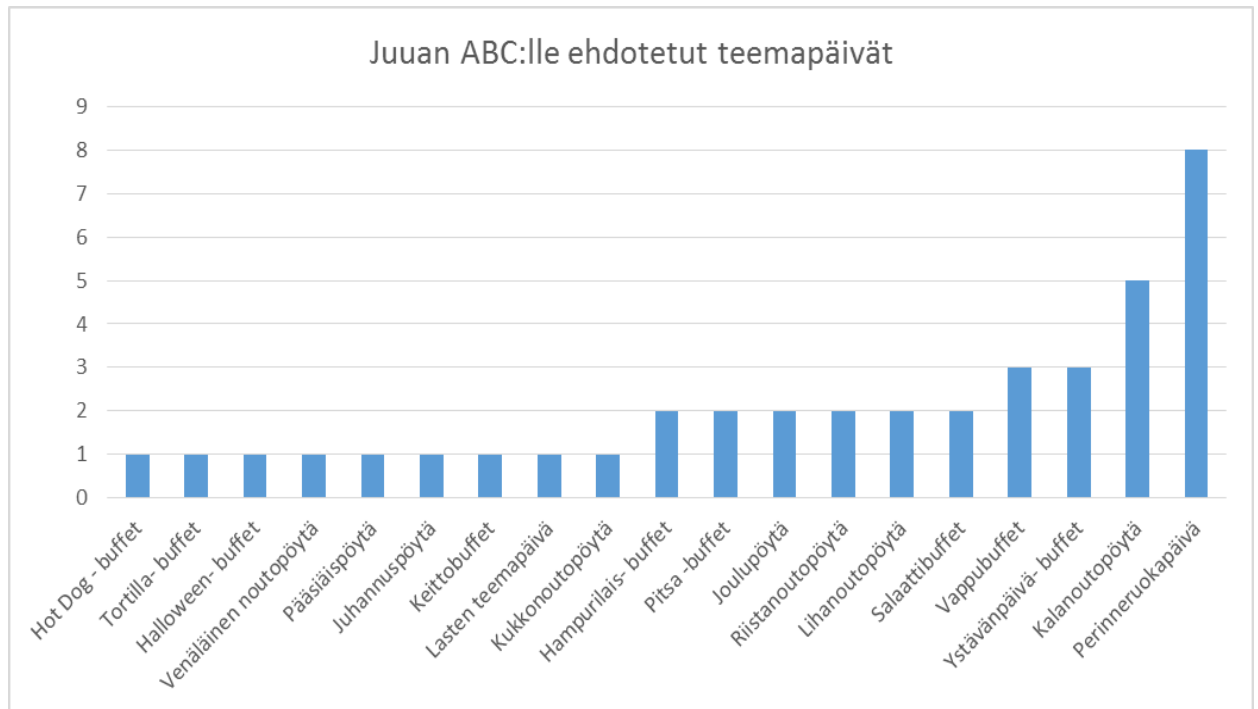
vaihtoehtona oli valinnut 76 % vastaajista ja ei vaihtoehtona 18 % vastaajista. Vastausten perusteella on siis selvää, että kysyntää teemaruokapäiville ja -buffeteille todellakin on ja ihmiset ajattelevat, että niitä on tarpeen järjestää.



Kuvio 6. Teemaruokapäivien ja -buffettien tarpeellisuus. (n=34)

Kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä, joista toisessa kysyttiin, millaisia teemapäiviä ja -buffetteja Juuan ABC:llä toivotaan järjestettävän ja toisessa kysyttiin mitä lempiruokia vastaajat toivovat tarjolle noutopöytään. Avoimiin kysymyksiin tuli paljon erilaisia vastauksia, mutta molemmissa kohdissa muutamat ehdotukset toistuivat useampaan kertaan. Näiden pohjalta onkin suunniteltu teemaruokapäiviä ja luotu valmiiksi menukokonaisuuksia, jotka voidaan ottaa suoraan käyttöön.

Kuviossa 7 ovat näkyvillä kaikki asiakkaiden ehdottamat teemaruokapäivät sekä – buffetit. Kaaviossa näkyy myös, kuinka moni on ehdottanut kyseistä teemaa. Osa vastaajista ei ollut vastannut lainkaan kysymykseen, mutta monet olivat listanneet useampia eri vaihtoehtoja. Kaiken kaikkiaan kysymykseen vastasi 21 asiakasta.



Kuvio 7. Juuan ABC:lle ehdotetut teemapäivät. (n= 21)

Kyselyssä eniten kannatusta teemaruokapäiviksi saivat perinneruokapäivä sekä kalanoutopöytä. Vastaajista kahdeksan oli ehdottanut perinneruokapäivää ja viisi kalanoutopöytää. Muita ehdotuksia uusiksi teemapäiviksi ja – buffeteiksi olivat muun muassa lihanoutopöytä, venäläinen noutopöytä, riistapöytä sekä vappu-buffet. Jo aiemmin Juuan ABC:llä järjestetyistä buffeteista vastauksissa esiintyivät pitsa-, tortilla- ja hampurilaisbuffetit sekä joulun ja pääsiäisen noutopöydät. Asiakaskyselyssä kysyttiin myös lempiruokia, joita asiakkaat toivoisivat tarjolle noutopöytään, jotta niitä voitaisiin yhdistää teemaruokapäiviin ja -buffetteihin. Vastausten perusteella olisi myös mahdollista järjestää lempiruokapäiviä tai lempiruokaviikko, jolloin olisi tarjolla vain asiakkaiden toivomia ruokia. Eniten noutopöytään tarjolle toivottiin erilaisia keittoja, kuten kalakeittoa ja lihakeittoa, erita- voin valmistettuja kalaruokia, kaalikääryleitä, riistaruokia, mykyrokkaa sekä makaronilaatikkaa ja lasagnea.

8 Teemaruokapäiväsuunnitelma

8.1 Teemaruokapäivien järjestäminen Juuan ABC:llä

Pelkästään asiakaskyselyn vastausten perusteella teemaruokapäiväsuunnitelmaan valikoituivat kalanoutopöytä sekä perinneruokapäivä. Muiksi teemaruokapäiviksi yhdessä henkilökunnan kanssa valittiin vappubrunssi sekä grillipöytä. Vappubrunssi sai kannatusta sekä kyselyissä että toimipaikassa ja grillipöytä sopi hyvin yhdeksi kesällä järjestettäväksi teemaruokapäiväksi. Se valikoitui mukaan erityisesti siksi, että grillipöytään sopivaa ruokaa on helppo laittaa noutopöytään ja se sopii tarjolle vaikka useampanakin päivänä kesällä. Kaikille teemoille on suunniteltu niin noutopöytä kuin salaattipöytäkin. Teemoja voidaan tuoda esiin myös koristelemalla tiloja niihin sopiviksi. Teemaruokailuista vain vappubrunssiin on suunniteltu jälkiruoaksi muutakin kuin ketjun määrittelemät kahvi, tee tai kaa-kao. Niiden yhteyteen olisi kuitenkin mahdollista suunnitella myös teemoihin sopivat jälkiruoat, mutta tämä nostaisi toisaalta myös ruokailun hintaa. Ruokajuomiksi Juuan ABC:llä on valittavana kotikalja, mehu, vesi sekä maito.

Ruoat teemaruokapäivien menuihin valittiin sillä perusteella, että ne sopivat teemaan ja ovat sellaisia, joita voidaan valmistaa suuria määriä noutopöytään. Ruokien tulee olla myös sellaisia, joita Juuan ABC:n keittiössä voidaan valmistaa ja joihin on saatavilla raaka-aineita tavarantoimittajilta. Yksi tärkeä huomioitava asia ovat myös ruoka-aineallergiat. Noutopöydässä tulee olla niin laktoosittomia, kuin gluteenittomiaakin vaihtoehtoja. Lopulliset opinnäytetyöhön mukaan otetut ruoat sain päättää itse. Teemaruokapäiviin valittujen ruokien reseptit eivät ole haastavia ja moniin löytyykin reseptit valmiiksi keittiön reseptikansiosta. Osa ruoista ja esimerkiksi kastikkeista tulee ravintolalle pitkälti esivalmistettuina, joten niihin ei tarvita reseptejä. Valittujen ruokien tuli olla sellaisia, että ne sopivat niin lasten kuin aikuistenkin makuun. Ruokien piti siis olla monipuolisia mutta melko tavallisia. ABC-asemilla on käytössään sähköisiä reseptipankkeja, mutta niistä löytyvät reseptit sillä hetkellä listoilla oleviin ruokalajeihin. Reseptipankeista ei siis ole apua teemaruokapäivien reseptien etsimiseen.

Juuan ABC:llä on tilavat puitteet järjestää teemapäivien yhteyteen erilaisia toiminnallisia pisteitä. Esimerkiksi vappubrunssiin olisi mahdollista yhdistää lapsille onginta- ja kasvomaalaus-pisteet sekä hankkia lapsia viihdyttämään Apsi Apina -maskotti. Uusia teemapäiviä kehitellessä teemoja voi miettiä myös sitä kautta, että niihin on yhdistettävissä ulkona tai sisällä tapahtuvaa oheistoimintaa. Järjestelyissä on mahdollista myös hyödyntää apuna esimerkiksi paikallisia yhdistyksiä ja seuroja sekä suunnitella tapahtumia yhteistyössä niiden kanssa.

Opinnäytetyössä olevat teemaruokapäivät ovat sellaisia, että ne sopivat mihin vuodenaikaan tahansa, joko sellaisenaan tai pienellä muuntelulla. Jos valitut teemaruokailut kuitenkin ripotellaan järjestettäväksi ympäri vuotta, sopii vappubrunssi järjestettäväksi vappuna eli keväällä, grillinoutopöytä kesällä, kalanoutopöytä syksyllä ja perinneruokapäivä talvella.

Aiemmin järjestetyissä buffeteissa ja teemaruokailuissa on käynyt asiakkaita 100–250 riippuen tapahtumasta. Asiakasmäärään vaikuttaa paljon se, mihin aikaan ja minä päivänä tapahtuma järjestetään. Useimmat on järjestetty perjantaisin tai viikonloppuisin ja ne ovatkin houkuttelleet paljon asiakkaita paikalle. Aikaisemmin teemaruokailuja ja -buffeteja on järjestetty joko pelkästään iltapäivisin niin, että aamupäivän ajan tarjolla on ollut normaali noutopöytäruoka, sekä niin, että buffet on ollut tarjolla koko päivän. Koko noutopöydän tarjoiluajan, klo 10.30–17.00, kestävän buffetin järjestelyn on huomattu olevan sujuvampaa ja asiakasystävällisempää, joten todennäköisesti opinnäytetyössä suunnitellut teemaruokapäivät tullaan järjestämään kokopäiväisinä.

Tarjoilussa on huomioitava se, että hiljaisempaankin aikaan lämpimän ruoan tulee olla tarjolla enintään neljä tuntia ja lämpötilan tulee pysyä koko ajan yli 60 °C -asteessa. Salaateissa lämpötilan pitää pysyä puolestaan koko tarjoiluajan alle 12 °C -asteessa. Tarjoiluajan päätyttyä ruoka on laitettava hävikkiin ja se on heitettävä pois. (Maa- ja metsätalousministeriö 28/2009.)

Alaluvuissa on esitelty tarkemmin jokainen teemaruokapäivä yleisesti sekä taustoiltaan. Niissä on myös taustoitettu sitä, miksi kyseiset teemat on valittu Juuan

ABC:llä järjestettäviin teemaruokapäiviin. Lisäksi niissä on esitelty kullekin teemaruokapäivälle suunniteltu menu niin salaatti- kuin noutopöydänkin osalta.

8.1.1 Perinneruoka

Karjalainen ruoka on tunnettua ympäri Suomen, mutta usein se mielletään pohjois- ja eteläkarjalaiseksi perinneruokaaksi. Tunnetuimpia karjalaisia ruokia ovat karjalanpiirakat, kukot ja karjalanpaisti. Nämä kaikki ovatkin olennainen osa perinteistä karjalaista ruokaa, johon kuuluvat vahvasti kukot, piirakat, liha, kala ja kauden kasvikset. (Liukkonen, Lylyharju & Martiala 2015, 15–22.)

Karjalaisten ruokapöydässä arkiruokaa ovat olleet suolakala, kalakeitto, muikut, sieniruoat, hapankaali, naurisruoat, tuore leipä, piirakat ja kukot. Ruokajuomana lapset joivat usein maitoa ja aikuiset puolestaan piimää. Ternimaidosta Karjalassa valmistettiin uunijuustoa. (Liukkonen ym. 2015, 15–22.)

Juhlaruokaa Karjalassa olivat erityisesti liharuoat jotka valmistettiin uunissa hitaasti kypsyttären, sekä erilaiset rahkaiset jälkiruoat kuten pasha joita tarjottiin ortodoksialueilla erityisesti pääsiäisenä. Myös munavoi piirakoiden kanssa kuului juhlaruokiin, niin kuin vielä nykyäänkin. Tarjolla olevat juhlaruoat riippuivat pitkälti juhlasta ja vuodenajasta. Juhlaruoissa tapahtui muutoksia sitä mukaa kun lännestä tuli Karjalaan uusia ruokia, kuten laskiaispullat ja mämmi. (Liukkonen ym. 2015, 15–22.)

Asiakaskyselyn vastauksista selkeimmin toiveena erottuivat perinneruoat. Kaikista 21 kysymykseen vastanneesta peräti 8 oli toivonut Juuan ABC:lle perinneruokapäivää. Koska ollaan Pohjois-Karjalassa, perinneruokaaksi haluttiin karjalainen ruoka. Juuan ABC:lle suunniteltavaa päivää varten täytyi miettiä, mitkä karjalaisista ruoista olisivat suosituimpia ja kiinnostaisivat ihmisiä. Teeman tulisi nousta esiin myös salaattipöydästä. Perinneruokapäivänä noutopöytä ja salaattipöytä voitaisiin laittaa esille seuraavia ruokia:

- ✓ Vihersalaattia, tomaatteja & kurkkua
- ✓ Sienisalaattia & lohisalaattia

- ✓ Hapankaalia & porkkanaraastetta
- ✓ Karjalanpiirakoita, munavoita & kylmäsavulohta
- ✓ Ruisleipää & levitteitä
- ✓ Karjalanpaistia
- ✓ Voissa paistettuja muikkuja
- ✓ Keitettyjä perunoita & hunajaisia uunijuureksia
- ✓ Kahvia & teetä

8.1.2 Grilliruoka

Ihmiset ympäri maailman syövät grillattua ruokaa; jokaisessa maassa vain on omia erikoisuuksiaan, joita grillataan. Ruuan valmistaminen ulkona hiilloksella on kaikista perinteisin ruuanlaittotapa, ja se onkin kulkenut jo tuhansia vuosia perintönä sukupolvelta toiselle. (Svensson 2010, 7.)

Grillattavia ruokia pidetään usein raskaina, mutta myös monia kasviksia, leipää ja kevyitä ruokia kuten kanaa ja kalaa voidaan valmistaa grillaamalla. Grilliruoussa tärkeitä ovat myös erilaiset lisukkeet kuten salaatit, kastikkeet ja kasvikset. Grilliruoka on suosittu kesäjuhlissa, koska sitä voidaan valmistaa kätevästi suuria määriä ja koska vieraiden kanssa voidaan viettää aikaa jo ruokaa laittaessa. Se on nostanut suosiotaan myös ravintoloissa, ja yhä useammissa ravintoloissa on tarjolla oikeasti grillissä valmistettua grilliruokaa. Hyvänä esimerkkinä tästä ovat muutamat S-ryhmän Grill it!-ravintolat. Grill it!-ravintoloissa ruoka valmistetaan puuhiiligrillissä ja se on oikeasti paikanpäällä grillattua. (Raflaamo 2015.)

Grilliruoka sopii noutopöytään tarjolle vuodenajasta riippumatta, mutta sitä voisi tarjoilla esimerkiksi kesäaikaan. Juuan ABC:llä ei ole mahdollisuutta valmistaa ruokia oikeassa grillissä, mutta grilliherkkuja voi valmistaa myös uunissa. Lämpiminä ruokina voitaisiin tarjoilla perinteisiä grilliruokia ja lisukkeina paistettuja tomaatteja, maiseja sekä keitettyjä perunoita. Salaattipöydästä puolestaan löytyisi raikkaita hedelmiä ja ruokaisia salaatteja. Grillinoutopöytään sekä salaattipöytään sopivat ruoat:

- ✓ Vihersalaattia, kurkkua & tomaatteja
- ✓ Salaattijuustokuutioita & punasipulia
- ✓ Ananasta & melonia
- ✓ Hedelmäistä grillisalaattia, italiansalaattia & perunasalaattia
- ✓ Tortillasipsejä & tomaattisalsaa
- ✓ Leipää & levitteitä
- ✓ Broileria BBQ-kastikkeella
- ✓ Ribsejä, nakkeja & makkaraa
- ✓ Keitettyjä perunoita & kermaviilikastiketta
- ✓ Paistettuja maisseja & tomaatteja
- ✓ Kahvia, teetä & kaakaota

8.1.3 Kalaruoat

Suosittuja kalalajeja ovat lohi, muikut, kuha, turska, siika ja seiti. Kalaa voidaan valmistaa lukuisilla eri tavoilla kuten keitettynä, paistettuna, savustettuna ja grillattuna. Se on nopea valmistaa ja sisältää paljon hyviä rasvoja, proteiinia ja D-vitamiinia. Kalan kanssa sopivat hyvin perunat, salaattit ja kasvikset. Kalapöytä kuuluu monien jouluun ja juhannukseen, mutta kalalajeja eri tavoin ja erilaisilla kastikkeilla valmistamalla siitä saadaan myös arkeen sopiva. Kalapöydässä voidaan tarjolla myös ruokalajeja tonnikalasta, katkaravuista sekä kylmäsavulohesta. (K-Ruoka 2016)

Monet asiakkaat toivoivat kyselyssä enemmän tarjolle kalaa tai kokonaista kalanoutopöytää. Kalapöydän ongelmana on se, etteivät kala-allergikot voi kyseisenä päivänä lainkaan ruokailla noutopöydästä. Juuan ABC:llä on kuitenkin onneksi laaja valikoima pitsoja, hampurilaisia ja a'la carte ruokia, joten allergisillekin asiakkaille löytyy tarjoiluaiikana monia vaihtoehtoja. Kalanoutopöydässä tulisi olla tarjolla eri kalalajeja ja teeman tulisi ulottua myös salaattipöydän tarjontaan. Kalapöytä ja salaattipöytä sopisivat tarjolle:

- ✓ Vihersalaattia, kurkkua, punasipulia, kirsikkatomaatteja & salaattijuustokuutioita
- ✓ Tartar-kastiketta
- ✓ Katkarapusalaattia & riisi-kasvissalaattia
- ✓ Karjalanpiirakoita, munavoita & kylmäsavulohta
- ✓ Leipää & levitteitä
- ✓ Silakkapihvejä & Turskaa tomaatti-basilikakastikkeessa
- ✓ Uunilohta tai lohikeittoa
- ✓ Tilliperunoita & höyrytettyjä kasviksia
- ✓ Kahvia, teetä & kaakaota

8.1.4 Vappubrunssi

Vappua vietetään joka vuosi 1.5. Monien suosikiksi on noussut vappubrunssin järjestäminen. Se sopii kiireettömään vappuun, koska on sopivan ruokaisa nautittavaksi vaikka vasta iltapäivällä. Brunssilla tarkoitetaan aamupalan ja lounaan sekoitusta (Kotiliesi 2016).

Monet mieltävät olennaiseksi osaksi vappubrunssia nakit, lihapullat, ruokaiset salaattit, munakkaan ja lohen. Näiden kaveriksi voidaan laittaa tarjolle leipää, sämpylöitä, croissantteja, hedelmiä, tuoremehua, muroja ja jogurttia. Jälkiruoaksi vappuna maistuu munkki kahvin tai kaakaon kera. (Valio 2013.)

Juuan ABC:llä järjestettävässä vappubrunssissa tarjolle voitaisiin laittaa ruokia, jotka sopivat myös lounaaksi. Vappubrunssilla tulisi olemaan niin ruokaisia salaatteja, hedelmiä, leipiä ja leivänpäällisiä kuin lämpimiä ruokiakin. Brunssi voisi olla tarjolla koko päivän klo 10.30–17.00. Sitä voitaisiin tarjoilla koko päivän ajan, koska mukana olisi myös lämpimiä ruokia, ja monet varmasti pitäisivät ideasta, että syömään voi tulla vasta iltapäivällä. Brunssi sopii niin lapsille kuin aikuisillekin, kun tarjolla on ruokia joka makuun. Se voitaisiin järjestää myös muuna ajankohtana kuin vappuna ihan vain normaalina brunssina. Se myös sopii järjestettäväksi mihin vuodenaikaan tahansa. Brunssin aikana noutopöytään ja salaattipöytään voitaisiin laittaa esille:

- ✓ Hedelmäsalaattia
- ✓ Kanasalaattia & sienisalaattia
- ✓ Salaattijuustokuutioita & raejuustoa
- ✓ Tomaatteja, kurkkua & vihersalaattia
- ✓ Keitettyjä kananmunia, leikkeleitä & juustoja
- ✓ Sämpylöitä & levitteitä
- ✓ Karjalanpiirakoita, munavoita & kylmäsavulohta
- ✓ Lihapullia & nakkeja
- ✓ Munakasta & pekonia
- ✓ Kermaperunoita & lohkopperunoita
- ✓ Kahvia, teetä, kaakaota & munkkeja

8.2 Teemaruokapäivien markkinointi ja hinnoittelu

Teemaruokapäiviä ja -buffeteja voidaan markkinoida Juuan ABC:n uudistetuilla Facebook-sivuilla. Sivut sopivat hyvin markkinointiin, koska Juuan ABC:llä on siellä jo yli 400 seuraajaa ja ne on äskettäin otettu aktiiviseen käyttöön. Myös keväällä 2016 järjestettyjä pitsabuffeteja on markkinoitu Facebookin kautta ja onkin huomattu, että asiakkaat tavoitetaan tehokkaasti sivujen kautta (kuva 6). Jukolan Osuuskauppa on tehostanut toimintaansa ja markkinointiansa sosiaalisessa mediassa. Facebookissa Jukolan Osuuskauppa on luonut koko Osuuskaupalle sekä jokaiselle toimipaikalle omat sivunsa ja ottanut ne aktiivisesti käyttöön. Jukolan Osuuskaupan omilla Facebook-sivuilla on noin 1000 seuraajaa. Teemaruokapäiviä ja -buffeteja voidaan markkinoida myös laittamalla Juuan ABC:lle sekä paikalliselle S-market Jussintorille ilmoituksia buffeteista sekä laittamalla Juuan ja Kolin alueen paikallislehteen Vaarojen Sanomiin mainos yhdessä Jukolan muiden ilmoitusten kanssa.



Kuva 6. Pitsabuffetin mainos Juuan ABC:n Facebook-sivuilla.

Teemaruokapäivät ja -buffetit voidaan hinnoitella ABC-aseman haluamalla tavalla ja sen mukaan, millaista ruokaa on tarjolla, eli mitkä ovat kustannukset raaka-aineista. Aiemmin järjestetyt liikenneaseman omat buffetit ovat maksaneet 7,90 € – 8,90 €, kun taas ABC-ketjun yleiset juhlapäivien noutopöydät asiakasomistajille S-etukortilla 12,90 € ja muille asiakkaille 13,90 €. Juuan ABC:n omissa buffeteissa on myös ollut mahdollisuus ostaa ruokailun yhteyteen rajattomasti limua eurolla. Esimerkiksi grillinoutopöydän yhteyteen tällaisen lisämahdollisuuden tarjoaminen sopisi hyvin.

9 Pohdinta

Opinnäytetyöni aihe valikoitui mielenkiintoni mukaan. Halusin aiheen, joka hyödyttäisi toimeksiantajaa kehittämällä toimintaa, mutta samalla antaisi minulle ammatillisesti jotain uutta. Aihetta opinnäytetyölle mietittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja koettiin, että teemapäivien kehittäminen olisi monipuolinen aihe ja siitä olisi toimeksiantajalle hyötyä.

Itse koen, että teemojen käyttö osana ravintoloiden ruokatarjontaa sekä kokonaiset teemaravintolat tuovat Suomen ravintolakenttään kaivattua monipuolisuutta. Tämän hetken trendinä tuntuu olevan yksilöllisyyden ja paikallisuuden korostaminen, ja teamaruokailun hyödyntäminen onkin hyvä tapa erottua massasta. Teamaruokailujen käyttö sopii niin hienommille kuin liikenneasemienkin ravintoloille. Teemoja suunniteltaessa voidaan käyttää hyödyksi myös työntekijöiden taustaa ja heidän osaamistaan. Monilla työpaikoilla kuten myös Juuan ABC:llä on ulkomailta muuttaneita tai muuten muihin kulttuureihin tutustuneita työntekijöitä, joilla on tietoa ja osaamista valmistaa teemoihin sopivia ruokia. Teamaruokailu tai teemaravintolassa työskentely antaa heille mahdollisuuden hyödyntää osaamistaan, ja tämä monipuolinen osaaminen hyödyttää näin myös työnantajaa.

Teemojen käyttämisessä osana ravintolan ruokalistoja on monia eri mahdollisuuksia, ja jokaiselle ravintolalle löytyy varmasti sopiva tapa tuoda niitä käyttöön. Teemoja täytyy myös miettiä asiakaskunnan mukaan ja sen mukaan, minkälaisia asiakkaita teamaruokailujen toivotaan tuovan paikalle. Ulkomaalaisten sesongin aikaan perinneruoka noutopöydässä voi olla hyvä houkutin tuomaan asiakkaita, koska heille voidaan tarjota kohtuulliseen hintaan paikallista ruokaa ja uusia makuja.

Mielestäni teamaruokapäivät sopivat myös liikenneasemille erityisen hyvin, koska taloudellisen tilanteen ollessa epävakaa ihmiset reissaavat mielellään myös kotimaassa ja näin ollen käyttävät matkustaessaan asemien palveluja. Kotimaan matkailussa onkin mahdollisuus monille ravintoloille ja liikenneasemille.

Liikenneasemien ravintolat ovat myös pienemmissä kunnissa lähes ainoita ruokapaikkoja, joten näin niiden asiakkaille ja pienemmillekin paikkakunnille, kuten Juukaan, voitaisiin tuoda vaihtelua. Asiakkaiden tavoittaminen kuitenkin vaatii ruoan hyvää tasaista laatua ja asiakaspalvelua sekä monipuolista tarjontaa, unohtamatta yksilöllisyyttä. Teemaruokailun kautta ihmiset myös pääsevät mauttamaan uusia makuja ja tutustumaan vieraisiin ruokiin pysymällä kotimaassa.

Lisää motivaatiota opinnäytetyöhön antoi se, että sitä tehdessä toimipaikalla vahvistui entisestään ajatus siitä, että teemapäivien kehittäminen ja hyödyntäminen tulee siellä tarpeeseen ja on hyvä ja yksinkertainen tapa piristää noutopöytää. Opinnäytetyön toteuttamisen aikana toimipaikassa ryhdyttiin pitkästä aikaa järjestämään pitsabuffeteja, joiden jatkoksi sopivat hyvin opinnäytetyössäni suunnitellut teemapäivät ja buffetit. Buffeteja uudistettiin jo nyt niin, että ne olivat kokopäiväisiä, ja uudistuksesta saatiinkin asiakkailta hyvää palautetta. Asiakkaat ovat myös buffetien aikaan esittäneet toivomuksia uusista vastaavanlaisista tapahtumista, mikä varmasti edesauttaa teemapäivien järjestämistä ja luo toimipaikkaan ”fiilistä”, että ne todella ovat järjestämisen arvoisia ja toimivia tapahtumia.

Opinnäytetyöni opetti minulle paljon palveluiden ja tuotteiden tuotteistamisesta sekä asiakaskyselyiden toteuttamisesta. Koen täyttäneeni työlleni asetetut tavoitteet. Työtä tehdessäni opittu tieto tuotteistamisesta, teemaruokailusta sekä kyselylomakkeiden laadintaa ja tiedonkeräämistä koskien auttavat minua varmasti paljon niin nykyisessä työssäni Juuan ABC:llä kuin myös jatkossa työurallani. Valitsin itse opinnäytetyöni aiheen, mikä varmasti auttoi siinä, että tiedon kerääminen ja prosessi itsessään oli mielekäs. Välillä koin hankaluuksia aiheen rajaamisessa, sillä opinnäytetyöstä olisi voinut tulla liian laaja, jos aihetta ei heti alussa olisi rajannut tarkasti.

Asiakaskyselyä toteuttaessa vastauksia tuli toivottua vähemmän. Vastauksia olisi toivottu enemmän, jotta olisi saatu tietoa mahdollisimman monen asiakkaan mielipiteistä ja toiveista. Kysely olisi kuitenkin nykyisessä muodossaan helposti toistettavissa Juuan ABC:llä, koska sitä ei ole sidottu mihinkään tiettyyn tapahtumaan tai aikaan. Toivottavaa on, että kysely otetaan tarvittaessa uudelleen

käyttöön. Pienillä muutoksilla sitä voitaisiin käyttää myös muilla ABC-asemilla. Kyselylomakkeen voisi laittaa myös sähköiseen muotoon, ja jos nyt toteuttaisin kyselyn uudestaan, laittaisin sen myös sähköiseksi. Sähköisenä jakelukanavana voisi käyttää tällä hetkellä kätevästi Juuan ABC:n tai Jukolan osuuskaupan Facebook-sivuja.

Toivon, että tulevaisuudessa opinnäytetyötäni hyödynnetään tehokkaasti sekä Juuan että mahdollisesti myös Nurmeksen ABC-asemilla. Opinnäytetyöni on toivottavasti antanut hyvän alkusysäyksen teemaruokapäivien ja -buffetien monipuolisempaan järjestämiseen. Buffeteja on järjestetty aiemminkin, joten idea ei ole Juuassakaan uusi, mutta tähän saakka on kierrätetty vain muutamia samoja teemoja kuten pizza ja texmex, vaikka teemaruokailu antaisi rajattomat mahdollisuudet järjestää uusia tapahtumia. Juuka on paikkakuntana sen verran pieni, että kuukauden tai kahden välein järjestettävät buffetit eivät houkuttele asiakkaita paikalle, jos niitä ei välillä uudisteta. Juuan ABC:llä on hyvät ja tilavat puitteet järjestää teemapäiviä ja tuoda niiden oheen myös jotain toiminnallista tekemistä. Uskon, että koska teemaruokailut ovat olleet henkilökunnan kanssa esillä opinnäytetyöprosessini ajan, ideoihin tartutaan nyt herkemmin ja teemapäiviä järjestetään entistä rohkeammin.

Opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmänä käytetyn asiakaskyselyn avulla saatiin myös arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä kyselyhetkellä. Kyselyn palautteita toivottavasti hyödynnetään niin viihtyvyyden, siisteyden kuin tarjonnan monipuolisuudenkin kehittämisessä. Monissa avoimissa palautteissa kiiteltiin osaavaa ja tehtäviensä tasalla olevaa henkilökuntaa, mutta annettiin myös toiveita esimerkiksi ruuhkahuippujen parantamiseen. Kaikki kyselystä saadut kommentit on tärkeää hyödyntää ja niiden avulla parantaa entisestään asiakkaiden palvelukokemusta sekä tuottaa entistä tasalaatuisempaa asiakaspalvelua.

Lähteet

- Aalto, E. & Rubanovitsch, M. 2012. Myy enemmän- myy paremmin. Saarijärvi: Johtajatiimi.
- ABC-asetat. 2015. ABC:n noutopöytä kotimaisista liharaaka-aineista. SOK. <http://www.abcasemat.fi/abc/ruokailu-ja-ostokset/noutopoyta>. 28.9.2015.
- ABC-asetat. 2015. Tietoa ABC:sta. SOK. <https://www.abcase-mat.fi/fi/abc/ketju/tietoa-abc-sta>. 27.9.2015.
- Airaksinen, T. 2009. Toiminnallinen opinnäytetyö tekstinä. <http://www.sli-deshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>. 18.5.2016.
- Alastalo, M. & Borg, S. 2010. Numerolukutaito: Tutkimustulosten raportointi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/numerolukutaito/rapor-tointi.html>. 19.12.2015.
- Alavalkama, S. 2013. Grilliruoka vai halpa bensa – kumpi vetää liikennease-malle?. Taloussanomat. <http://www.taloussanomat.fi/au-tot/2013/09/25/grilliruoka-vai-halpa-bensa-kumpi-vetaa-liikennease-malle/201313364/304>. 27.9.2015.
- Antell. 2015. Teemaravintola Paja. <http://www.antell.fi/ravintolat/ravintola-haku/ravintola/teemaravintola-paja.html>. 27.9.2015.
- Falenius, M., Leino M., Leinonen R., Lumme R. & Sundqvist L. 2006. Virtuaali ammattikorkeakoulu. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opinto-jak-sot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>
- Hietala, M. 2013. Rantapallo risteilee – näin herkuttelet Ruotsin-laivalla. Ranta-pallo. <http://www.rantapallo.fi/risteilymatkat/rantapallo-risteilee-nain-herkuttelet-ruotsin-laivalla>. 27.9.2015.
- K-Citymarket. 2016. Juhannuksen kalapöytä. <http://www.k-citymarket.fi/kotona-ja-keittiossa/elintarvike/juhannuksen-kalapoyta>. 15.3.2016
- Koota, E. & Romero, R. 2015. Tavataan taas ABC:llä. Yhteishyvä. <https://www.yhteishyva.fi/arjen-apu/tavataan-taas-abclla/05516092>. 27.9.2015.
- Kotiliesi. 2016. Brunssi aloittaa päivän ylellisesti. <http://kotiliesi.fi/ruoka/ruo-kaideat/brunssi-aloittaa-paivan-ylellisesti>. 15.3.2016.
- K-Ruoka. 2016. Kalaruoat. Kesko. <http://www.k-ruoka.fi/reseptit/kalaruoat>. 15.3.2016
- Kulmat.fi. 2015. Asiakastyytyväisyys. <http://www.kulmat.fi/laadun-kehittami-nen/tyokaluja/asiakastyytyvaisyys>. 15.3.2016.
- Liukkonen, U., Lylyrarju, H. & Martiala, K. 2015. Karjalainen keittiö - uusia tuulia perinneruokiin. Hämeenlinna: Karisto.
- Maa- ja metsätalousministeriön asetus eräiden elintarvikehuoneistojen elintarvi-kehygieniasta 28/2009.
- Raflaamo. 2015. SOK. <http://www.raflaamo.fi/fi/grill-it>. 10.8.2015.
- Ravintola.fi. 2016. Tiedote: Parsaviikot alkoivat Stefan'sissa, Saludissa ja Co-mossa – teemamenut yhteistyössä Suomen kokkimaajoukkueen kanssa. Restamax Oyj. <http://www.ravintola.fi/ajankohtaista/tiedote-parsaviikot-alkoivat-stefansissa-saludissa-comossa-teemamenut-yh-teistyossa-suomen-kokkimaajoukkueen>. 3.5.2016.

- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Eettiset kysymykset. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1.html. 15.3.2016.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2003. Otos ja otantamenetelmät. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>. 15.3.2016.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2010. Tutkimuslomakkeen laatiminen. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. 15.3.2015.
- Savela, S. 2015. ABC-asemilla on käynyt asiakaskato – ketjuimagosta pyristelään eroon. Yle uutiset. http://yle.fi/uutiset/abc-asmilla_on_kaynyt_asiakaskato__ketjuimagosta_pyristellaan_eroon/7725821. 28.9.2015.
- S-Kanava. 2015. Jukolan Osuuskauppa. <https://www.s-kanava.fi/web/jukola/etusivu>. 27.9.2015.
- Svensson, P. 2010. Grilli kuumana. Helsinki: Otava.
- Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi - Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: Restamark Oy.
- Valio. 2013. Vappubrunssi on tärkeä osa vappuhumua. Ujo kerma. Valion ruokablogi. <http://www.valio.fi/reseptit/blogi/vappubrunssi-on-tarkea-osa-vappuhumua>. 15.3.2016.
- VisitKarelia. Lounasta ja karjalaisia herkkuja. <http://www.visitkarelia.fi/fi/Bombafi/Lounasta-ja-karjalaisia-herkkuja>. 21.7.2015

Juuan ABC:n asiakaskysely

Haluaisimme kuulla mielipiteenne Juuan ABC-aseman ravintolasta ja noutopöydästä. Kyselyyn vastaamiseen menee noin viisi minuuttia.

1. Kuinka tyytyväinen olette seuraaviin Juuan ABC:n ravintolaa koskeviin väitteisiin? Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

1 tyytymätön **2** jokseenkin tyytymätön **3** Ei tyytymätön eikä tyytyväinen
4 jokseenkin tyytyväinen **5** tyytyväinen

Juuan ABC:n ravintola on viihtyisä **1** **2** **3** **4** **5**

Juuan ABC:n ravintola on siisti **1** **2** **3** **4** **5**

Noutopöydän tarjonta on monipuolinen **1** **2** **3** **4** **5**

Perustelut:

Salaattipöydän tarjonta on monipuolinen **1** **2** **3** **4** **5**

Perustelut:

2. Koetteko tarpeelliseksi erilaisten teemapäivien ja -buffetien järjestämisen Juuan ABC:llä?

1. Kyllä _____

2. Ei _____

3. Millaisia teemapäiviä ja -buffeteja toivoisitte Juuan ABC:lle?

4. Mitä lempiruokianne toivoisitte noutopöytään tarjolle?

5. Kehitysideat ja terveiset Juuan ABC:n henkilökunnalle:

6. Vastaaajan sukupuoli: **1. Nainen** _____ **2. Mies** _____

7. Vastaaajan ikä? _____

8. Vastaaajan kotipaikka? _____

Kyselyyn vastanneiden kesken arvomme 3 kpl noutopöytälahjakortteja. Jos haluat osallistua arvontaan, jätäthän yhteystietosi. Voittajille ilmoitamme henkilökohtaisesti.

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelinnumero: _____

Kiitos vastauksestanne!

Saateteksti asiakaskyselylle

Arvoisa asiakkaamme!

Toivomme Teidän vastaavan asiakaskyselyyn ja näin vaikuttavan noutopöytämme kehittämiseen. Asiakaskyselymme tarkoituksena on kehittää palveluamme ja noutopöytämme tarjontaa. Kyselyyn vastaamiseen menee muutama minuutti ja kaikkien vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvomme 3 kpl noutopöytälahjakortteja. Arvonnän voittajille ilmoitamme voitosta henkilökohtaisesti.

Kyselyn toteuttaa Karelia ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija Milla Jehkonen. Kysely on osa opinnäytetyötä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja vastaajien tiedot pidetään salassa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-verkkokirjastossa osoitteessa www.theseus.fi.

Kiitos vastauksistanne!

Perinneruokapäivän menu

Vihersalaattia, tomaatteja, kurkkua

Sienisalaattia

Lohisalaattia

Hapankaalia

Porkkanaraastetta

Kylmäsavulohta

Karjalanpiirakoita & munavoita

Ruisleipää & levitteitä

Kahvia, teetä

Karjalanpaistia

Voissa paistettuja muikkuja

Keitettyjä perunoita

Hunajaisia uunijuureksia

Grillinoutopöydän menu

Vihersalaattia, kurkkua, tomaatteja
Salaattijuustokuutioita & punasipulia
Hedelmäsalaattia
Hedelmäistä grillisalaattia
Italiansalaattia, perunasalaattia
Tortillasipsejä & tomaattisalsaa
Leipää & levitteitä
Kahvia, teetä & kaakaota

Broileria BBQ-kastikkeella
Ribsejä
Nakkeja & makkaroita
Keitettyjä perunoita & kermaviilikastiketta
Paistettuja maisseja
Paistettuja tomaatteja

Kalanoutopöydän menu

Vihersalaattia, kurkkua

Punasipulia, kirsikkatomaatteja & salaattijuustokuutioita

Tartar-kastiketta

Perunasalaattia

Katkarapusalaattia

Riisi-kasvissalaattia

Kylmäsavulohta

Karjalanpiirakoita & munavoita

Ruisleipää, sekaleipää & levitteitä

Kahvia, teetä & kaakaota

Silakkapihvejä

Turskaa tomaatti-basilikakastikkeessa

Uunilohta tai lohikeittoa

Tilliperunoita

Höyrytettyjä kasviksia

Vappubrunssin menu

Ananasta, melonia

Kanasalaattia

Sienisalaattia

Salaattijuustokuutioita & raejuustoa

Vihersalaattia, tomaatteja, kurkkua

Keitettyjä kananmunia

Leikkeleitä

Juustoa

Kylmäsavulohta

Sämpylöitä, leipää & levitteitä

Karjalanpiirakoita & munavoita

Kahvia, teetä, kaakaota & munkkeja

Lihapullia

Nakkeja

Munakasta

Pekonia

Kerma-perunoita & lohko-perunoita